

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI
KOTA MALANG TAHUN 2017**

SKRIPSI

*Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S-1)
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dengan Minat Reformasi Pemerintahan*

Disusun Oleh :

NICOLAUS TUAHTA S D

115120607111028



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

2018

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA
MALANG TAHUN 2018**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

**Nicolaus Tuahta S D
NIM:115120607111028**

Telah diuji dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Sarjana Ilmu
Pemerintahan pada tanggal
19 Juli 2018

Tim Penguji:

Ketua Majelis Penguji:



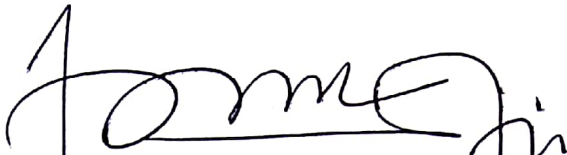
Restu Karlina Rahayu S.IP., M.Si
NIP. 198308172015042002

Sekretaris Majelis Penguji:



Tia Subekti S.IP., MA
NIP.199206202018032001

Anggota Majelis Penguji I:



Dr. Dra Alifiuhlatin Utaminingsih
Utaminingsih, M.Si
NIP. 2012096704091002

Anggota Majelis Penguji II:



Ruth Agnesia Sembiring S.Sos., MA
NIP. 2016078805142001

Malang, Juli 2018

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Unti Ludigdo, S.E., M.Si. Ak
NIP. 196908141994021001

IDENTITAS MAJELIS PENGUJI

1. Ketua Majelis Penguji
 Nama: RestuKarlinaRahayu S.IP., M.Si
 NIP: 2010088511111001
 Email: tawakkal.george@gmail.com

2. Sekretaris Majelis Penguji
 Nama: Tia Subekti S.IP., MA
 NIP: 2014 0586 0921 2001
 Email: ratnaningsih86@gmail.com

3. Anggota Majelis Penguji I
 Nama: Dr. Dra.AlifiuhlartinUtaminingsih, M.Si
 NIP: 2016077910241001
 Email: alifmaskan@gmail.com

4. Anggota Majelis Penguji II
 Nama: Ruth Agnesia Sembiring S.Sos., MA
 NIP: 2012 0967 0409 1002
 Email: alifmaskan@gmail.com





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Veteran, Malang, 65145, Indonesia
Telp. : +62341 575755; Fax : +62-341-570038
Website: www.fisip.ub.ac.id Email: fisip@ub.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: **805** /UN10.F11.15/PP/2018

Lampiran : 1 halaman

Perihal : Hasil *Scanning* Plagiasi

Berdasarkan hasil *scanning* terhadap karya ilmiah mahasiswa:

Nama : Nicolas Tuahta S.D

NIM: : 115120607111028

Jurusan/Prodi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan IMB (Studi Pada DPMPTSP)

Kami selaku tim deteksi plagiasi menyatakan bahwa karya tersebut mempunyai tingkat plagiasi sebesar:

No.	Data Base	Hasil
1	Online	13%
2	Perpustakaan FISIP UB	5%
Rerata		9.0%

sehingga dapat dipertimbangkan untuk melaksanakan Ujian Skripsi pada Jurusan/Prodi yang bersangkutan.

Demikian surat keterangan ini dibuat, diharapkan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 23 JUL 2018

Ketua Lab. Komputer FISIP-UB

Indhar Wahyu Wira Harjo, S.Sos., MA.
NIK. 201201860915 1 001

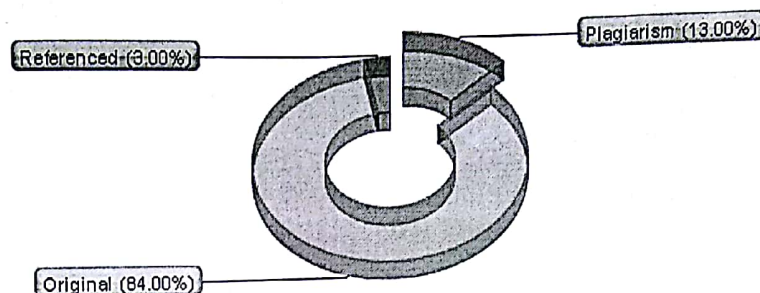
Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:

Analyzed document: 7/20/2018 9:14:15 AM

"nicolas.docx"

Licensed to: Fitria Oktarina

Relation chart:



Distribution graph:

Comparison Preset: Word-to-Word. Detected language: Indonesian

Top sources of plagiarism:

% 7	wrds: 555	http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1686/BAB%20IV.docx?sequence=16
% 5	wrds: 354	http://docplayer.info/29904138-Formulir-permohonan-izin-usaha-industri.html
% 4	wrds: 290	http://docplayer.info/31510639-Daftar-isian-untuk-permintaan-izin-usaha-industri-tanpa-mel...

[\[Show other Sources:\]](#)

Processed resources details:

269 - Ok / 39 - Failed

[\[Show other Sources:\]](#)

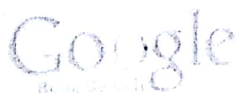
Important notes:

Wikipedia:



Wiki Detected!

Google Books:



[not detected]

Ghostwriting services:



[not detected]

Anti-cheating:



[not detected]

Excluded Urls:

Included Urls:

Detailed document analysis:

Plagiarism detected: 0.09% <http://skripsi-ilmiah.blogspot.com/> + 6 more resources!

id: 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Diri

1. Nama : Nicolaus Tuahta S D
2. Tempat, tanggal lahir : Dili, 03-09-1993
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Status : Belum Menikah
5. Tinggi, Berat Badan : 177 cm, 75 Kg
6. Agama : Katolik
7. Alamat : Jl. Pisang Agung IV No. 2 , Malang, Jawa Timur
8. No. HP : 085272366562
9. Email : nicolastuahta@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Mutiara merdeka (Tahun 1998-1999)
2. SD : SDN 017 Pekanbaru, Riau
(Tahun 1999-2005)
3. SMP : SMP N 14 Pekanbaru (Tahun 2005-2008)
4. SMA : SMA N 6 Pekanbaru (Tahun 2008-2011)
5. Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan (2011-2018)

C. Pengalaman Organisasi dan Kepanitiaan

1. Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan sebagai anggota Divisi Kajian. (2012-2013)
2. Perkampungan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan sebagai panitia penyelenggara Seksi Transportasi. (2013)
3. *Leadership of Government* (LOG) sebagai panitia penyelenggara Seksi Konsumsi. (2013)
4. Saiful Mujani *Riset and Consulting* (SMRC) sebagai *Surveyor* atau Peneliti Lapangan. (2013)

UCAPAN TERIMA KASIH

Karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini peneliti persembahkan kepada kedua orang tua peneliti yang sejauh ini telah terus tanpa lelah untuk memberikan dukungan, semangat, bimbingan, serta doanya yang semata-mata ditujukan untuk kelancaran dan keberhasilan peneliti dalam masa perkuliahannya. Yakni Ayahnda peneliti Kantur Herik Sembiring dan Ibunda peneliti Rosalia Beku beserta kakak dan adik peneliti Nurelya Karmeli, Anna Teresia, dan Christina Yasinta. Dimana mereka merupakan sumber dan alasan dari semangat dan usaha peneliti untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai syarat terakhir untuk mendapatkan gelar sarjana dan menyelesaikan studi strata satu. Untuk semua jasa dan pengorbanan keluarga peneliti, maka ucapan terimakasih sebesar-besarnya, peneliti persembahkan kepada beliau-beliau. Meskipun mungkin persembahan ucapan terima kasih dan segala bentuk balasan dalam bentuk upaya apapun tidak akan mampu membalas apa yang sudah keluarga berikan kepada peneliti.

Malang, Juni 2018

Peneliti

NicolausTuahta S D
NIM: 115120607111028

ABSTRAK

Nama: Nicolaus Tuahta S D, 2018, Analisis Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang Tahun 2017

Dosen Pembimbing: Dr. Dra. Alifiuhlatin Utaminingsih, M.Si dan Ruth Agnesia Sembiring S.Sos, MA

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai tingkat pembangunan yang cukup tinggi. Dalam setiap pembangunan khususnya bangunan gedung, tentunya diperlukan suatu peraturan yang berfungsi sebagai sarana pengendali untuk menjamin bahwa bangunan yang akan dibangun dapat menjamin keselamatan orang-orang yang akan tinggal di dalam gedung tersebut serta orang-orang di sekitar gedung tersebut. Untuk itulah, Izin Mendirikan Bangunan sebagai sarana perizinan dalam rangka mendirikan/merubah bangunan dapat digunakan sebagai standar penyesuaian bangunan yang dapat melindungi keamanan masyarakat serta lingkungan sekitarnya. Selain itu, Izin Mendirikan Bangunan juga dapat digunakan sebagai jaminan hukum yang sah kepada masyarakat terhadap kepemilikan gedung Izin Mendirikan Bangunan tentunya sangat diperlukan khususnya di Kota Malang sebagai daerah rawan pemungutan liar. Untuk itulah, karena Izin Mendirikan Bangunan menjadi hal yang penting hal-hal seperti lambannya birokrasi, ketidakjelasan informasi, lamanya pemrosesan perizinan diharapkan tidak lagi menjadi kendala yang dapat menjadi penghambat bagi masyarakat yang ingin mengurus IMB di Kota Malang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan bentuk kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu usaha pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat serta agar pelayanan publik itu sendiri lebih efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kota Malang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penerbitan IMB. Untuk melihat apakah suatu proses pelayanan sudah berjalan dengan efektif atau tidak, maka digunakan suatu standar penilaian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa kualitas penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah lumayan berjalan efektif bila dilihat dari sisi organisasi, interpretasi serta pelaksanaan. Kemudian, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas fisik yang dimiliki, tidak terlaksananya fungsi pengawasan di lapangan terhadap bangunan yang tidak memiliki IMB, serta masih adanya masyarakat yang mengurus IMB setelah bangunannya selesai didirikan menjadi kendala yang dihadapi dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Untuk itulah, ada baiknya dengan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi tersebut dapat melakukan pelimpahan wewenang, serta perlunya diadakan sosialisasi mengenai IMB kepada masyarakat agar masyarakat memahami tata cara mengurus IMB.

Kata Kunci: *Pelayanan Izin, Mendirikan Bangunan, Kota Malang 2017*

ABSTRACT

Name: Nicolaus Tuahta S D, 2018, Analysis Quality of the Building Permit in Malang City 2017

Supervisor: Dr. Dra. Alifiuhlatin Utaminingsih, M.Si dan Ruth Agnesia Sembiring S.Sos, MA

As a developing country, Indonesia is one of the countries that have a fairly high level of development. In any particular building construction, it is necessary to have a regulation that serves as a controlling means to ensure that the building to be built can ensure the safety of the people who will live in the building as well as the people around the building. For this reason, Building Permit as a means of licensing in order to establish / change the building can be used as a standard of building adjustments that can protect the security of the community and the surrounding environment. In addition, Building Permit can also be used as a legal guarantee to the public of building permit Building Permit is certainly very necessary especially in Malang as a prone to illegal collection. Therefore, since Building Permit becomes important things such as slow bureaucracy, lack of clarity of information, length of processing of licenses are expected to no longer be an obstacle that can be a barrier for people who want to take care of IMB in Malang. The One Stop Service Integrated Services and One Stop Service (PTSP) is one of the government's efforts to provide optimal services to the community and to make the public service itself more effective. The purpose of this research is to see how the quality of building permit service (IMB) in Malang. One Stop Service and One Stop Service and to find out the constraints faced in IMB issuance. To see whether a service process is working effectively or not, an assessment standard is used. This research uses descriptive research method with qualitative approach. The conclusion obtained from this research is that the quality of issuance of Building Permit (IMB) in the One Stop Service and One Stop Service is quite effective when viewed from the side of the organization, interpretation and execution. Furthermore, the limited human resources and physical facilities owned, the lack of supervision function in the field of buildings that do not have IMB, and still there are people who take care of IMB after the building is completed become the obstacle faced in the issuance of Building Permit. For that reason, it is better with the limitations of human resources owned by the organization can perform the delegation of authority, and the need for socialization of the IMB to the community so that people understand the procedures to take care of IMB.

Key Word: Permit service, To build a Building, City of Malang 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan salah satu kewajiban yang harus ditempuh. Kewajiban dalam menyelesaikan syarat pendidikan pada jenjang studi Strata 1 (satu) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Brawijaya Malang. Dalam bentuk penyusunan tugas akhir berupa penyusunan Skripsi. Skripsi yang dimaksud berjudul **Analisis Kualitas Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang Tahun 2017.**

Pada penyusunan Skripsi ini peneliti telah mendapat banyak masukan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang bersedia melancarkan setiap urusan penelitian dan penyusunannya. Sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan, untuk hal tersebut perkenankanlah penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat serta rahmat-Nya kepada seluruh makhluk ciptaan-Nya. Serta ucapan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada;

1. Ibunda beserta Ayahanda tercinta yang terus mendoakan, merestui dan mendukung dalam setiap pelaksanaan dan usaha peneliti untuk meraih gelar sarjana dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Joko Purnomo, S.IP., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan. Dimana telah membantu dalam setiap urusan peneliti yang berhubungan dengan setiap pengesahan dan rekomendasi terkait urusan studi peneliti.

3. Dr. Dra. Alifiuhlatin Utaminingsih, M.Siselaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi, yang telah bersedia bersabar serta bijaksana membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi.
4. Ruth Agnesia SembiringSos, MA selaku Dosen Pembimbing Kedua Skripsi, yang juga telah bersedia memberikan bimbingannya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Restu Karlina Rahayu S.IP., M,Si selaku Dosen Penguji Pertama Atau Ketua Majelis Penguji Ujian Skripsi/Kompre.Dimana telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji skripsi peneliti, serta memberi masukan untuk penyempurnaan skripsi.
6. Tia Subekti S.IP, MA selaku Dosen Penguji kedua atau Sekretaris Majelis Penguji Ujian Skripsi/Kompre. Dimana telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji skripsi peneliti, serta memberi masukan untuk penyempurnaan skripsi.
7. Bapak Suharyono selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu Kota Malang beserta seluruh jajarannya dan seluruh warga desa yang menjadi informan dalam pelaksanaan penelitian ini. Dimana telah bersedia menerima peneliti untuk melaksanakan penelitian dan memberikan setiap data dan informasi yang dibutuhkan.
8. Seluruh rekan-rekan Program Studi Ilmu Pemerintahan yang turut membantu setiap urusan penyusunan skripsi ini, dimana tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Masih banyak lagi pihak yang telah memberikan bantuan dalam berbagai bentuk terhadap proses penyelesaian penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu. Dimana akhirnya penelitian dan penyusunan skripsi ini telah diselesaikan. Besar harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna sesuai dengan semestinya.

Malang, Juni 2018

Peneliti,
Nicolaus Tuahta S D





DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teori Pelayanan Publik	14
2.3. Kualitas Pelayanan.....	17

2.4. Kerangka Pemikir	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.1.1 Penelitian Kualitatif	22
3.2. Fokus Penelitian.....	24
3.3 Jenis Sumber Data	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1. Metode Wawancara	27
3.4.2. Dokumentasi	27
3.4.3. Studi Pustaka.....	28
3.5. Teknik Analisis Data	28
BAB IV GAMBARAN UMUM	30
4.1 Gambaran Umum Kota Malang.....	30
4.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	34
4.3 Visi Misi dan Struktur Organisasi.....	36
BAB V PEMBAHASAN.....	41
5.1 Produk Fisik IMB	42
5.2. Empati	42
5.3 Keandalan terhadap pelayanan IMB	45
5.4. Daya Tanggap	48
5.5 Jaminan	51
5.6. Faktor Penghambat dan Pendukung Izin Mendirikan Bangunan	74
BAB VI PENUTUP.....	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA	86
----------------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	29
Tabel 3.1 Informan	26
Tabel 3.2 Responden	27
Tabel 4.1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) , DPMPTSP Kota Malang.....	43
Tabel 4.2 Flowchart Standar Operasional Prosedur Izin Mendirikan Bangunan	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi Data Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Malang Tahun 2015, 2016 dan 2017.....	55
Tabel 4.4 Data jumlah pegawai DPMPTSP Kota Malang dan tingkat Pendidikan Tahun 2018	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 AlurPikir.....	20
---------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pada zaman modern sekarang ini, banyak sekali dilakukan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan. Pembangunan terjadi menyeluruh di berbagai tempat hingga ke pelosok-pelosok daerah. Kegiatan pembangunan diharapkan dapat menunjang perekonomian negara sehingga mewujudkan kesejahteraan umum. Dalam hal ini pemerintahlah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengusahakan kesejahteraan bagi warga negaranya. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya itu, menyebabkan begitu banyak keterlibatan negara (pemerintah) dalam kehidupan warga negaranya, tidak sebatas berinteraksi, tetapi juga masuk kedalam kehidupan warganya. Pemerintah melaksanakan tugas negara, sementara di sisi lain warga juga mempengaruhi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kemajuan globalisasi di segala bidang menyebabkan banyak individu untuk berusaha memperoleh penghasilan lebih guna melanjutkan kehidupan, salah satunya dengan berwiraswasta di kota berkembang. Malang merupakan kota yang berkembang, ini terlihat dengan banyak berdirinya bangunan rumah yakni bentuk usaha yang saat ini banyak dijumpai di Kota Malang. Banyaknya para pendatang yang datang dari luar kota ikut membantu perkembangan Kota Malang. Bangunan selain berfungsi sebagai tempat tinggal, juga dapat dijadikan tempat usaha. Jumlah

pembangunan di Kota Malang yang semakin bertambah banyak membuktikan bahwa Kota Malang sedang berkembang ke arah yang lebih maju.

Memotret persoalan perizinan usaha di Kota Malang menarik untuk ditelaah karena merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Predikat sebagai kota kedua membawa Kota Malang dikenal sebagai kota perdagangan, industri, dan pendidikan. Kehadiran pembangunan bangunan yang sangat banyak sebenarnya sangat beralasan, yaitu karena pertumbuhan sektor ekonomi yang terjadi di sebuah daerah terlebih Kota Malang mau tidak mau harus diikuti dengan pertumbuhan sarana pendukungnya. Ruko merupakan salah satu sarana yang mampu mewadahi aktivitas dagang maupun berkantor para pemiliknya. Selain itu juga dari segi nilai investasi dalam bidang ini sangat menguntungkan. Dipicu alasan-alasan tersebut, tak heran ruko menjadi sangat banyak di Kota Malang. Cukup banyak dampak yang timbul dari banyaknya usaha ruko.

Banyaknya izin bangunan mengakibatkan lahirnya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan bangunan. Di dalam perda ini terdapat peraturan-peraturan yang harus dipenuhi oleh pengusaha ruko. Tujuan pengaturan penyelenggaraan Perizinan menurut pasal 75 dalam PERDA tersebut yang menyebutkan bahwa setiap kegiatan membangun, menambah atau membongkar diharuskan adanya izin membangun atau menambah atau membongkar diharuskan adanya izin tertulis dari kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk¹.

¹Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Bangunan

Peraturan – peraturan daerah terkait bangunan dan tata ruang wilayah tentutelah di buat lebih awal sebelum meluasnya permbangunan ruko di wilayah jalan– jalan protokol Malang, misalnya peraturan daerah Kota Malang tentang Retribusi Perizinan Tertentu Nomor 3 Tahun 2011. Contohnya, izin mendirikan bangunan atau IMB. Izin yang diberlakukan ini hanyalah mengatur segala perizinan untuk pembangunan gedung termasuk ruko. Retribusi dan perizinan tidaklah laindari pada izin untuk mendirikan bangunan itu sendiri untuk pihak –pihak yang membangun gedung termasuk rumah, dan ruko.

Bangunan ruko dipersamakan dengan bangunan lainnya seperti rumah. Namun, perbedaannya terletak pada peraturan belum mengatur tentang tata letak ruko seperti apa seharusnya demi mempertahankan keindahan Kota Malang. Kendala lainnya yaitu masyarakat yang cenderung senang dan fokus pada pertumbuhan ekonomi masing–masing, kemudian adminstrasi serta penegakan peraturan dan sanksinya sendiri tidaklah sejalan seperti sebagaimana seharusnya². Tata letak ruko tidak diatur terperinci dengan memperhatikan dampak lingkungan yang ditimbulkan jikabanyak ruko menjamur dan melupakan tempat untuk kawasan hijau atau penampakan kota yang mulai kehilangan jati dirinya.

Adanya perda yang mengatur tentang pentingnya perizinan dalam menjalankan usaha belum tentu masyarakat dapat bekerja sama dalam mentaati peraturan tersebut. Hal ini terbukti dari banyaknya pemberitaan tentang bangunan yang belum

²Adrian Sutedi, “*Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*”, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hal 8

mengantongi izin dan akhirnya mengharuskan Satuan Polisi Pamong Praja mensegel ruko tersebut. Ini adalah bukti bahwa sebagian besar masyarakat masih belum sepenuhnya mengerti arti penting dari perizinan yang merupakan salah satu aspek penting dan merupakan syarat dalam memulai dan menjalankan sebuah usaha.

Problematika pelayanan perizinan Kota Malang adalah prosedurnya yang panjang dan berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu dan biaya yang perlu dikeluarkan dalam pengurusan kelengkapan izin usaha oleh DPMPTSP Kota Malang. Tiga kondisi ini merupakan bukti bahwa pemerintah Kota Malang tidak bersahabat dengan para pelaku usaha. Implikasi adalah para pelaku usaha bukan saja mengeluhkan aturan yang ada, tetapi juga enggan melakukan usaha. Karena mekanisme semacam ini memerlukan waktu dan biaya yang besar dalam proses perizinan usaha.

Seiring dengan adanya perubahan fisik Kota Malang ini, semakin banyaknya pembangunan di pinggiran Kota Malang ini menunjukkan bahwa adanya perkembangan baik itu dari sektor pembangunan kota Malang yang semakin meningkat. Selain itu mobilitas penduduk kota Malang juga semakin meningkat, hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya jumlah pemakai kendaraan – kendaraan roda dua maupun roda empat yang sudah memenuhi jalan-jalan di Kota Malang. Dengan semakin banyaknya pembangunan dikawasan pinggiran jalan di Kota Malang dan volume pengendara kendaraan bermotor karena banyaknya para pendatang khususnya mahasiswa baru ini menyebabkan kemacetan yang terjadi di pusat – pusat jalan protokol dan daerah strategis.

Banyaknya pembangunan di kota Malang yang masih belum memiliki IMB yang sah dari pemerintah daerah Kota Malang dan masih banyak pembangunan ruko di Kota Malang yang tidak melihat analisis dampak lingkungan (AMDAL). Kondisi yang seperti ini menyebabkan lingkungan hidup di Kota Malang akhir-akhir ini menunjukkan kondisi lingkungan kota semakin memburuk, seperti terjadinya banjir di beberapa jalan wilayah perumahan maupun pertokoan yang disebabkan oleh pembangunan perumahan dan ruko-ruko sehingga mengakibatkan berkurangnya daerah resapan air. Konsekuensi dari beberapa kondisi tersebut juga dapat mengakibatkan permasalahan di sector kesehatan, sektor lalu lintas seperti munculnya kasus kemacetan yang sering terjadi karena pemakai jalan yang menyempit sebagai kawasan ruko. Pemerintah daerah Kota Malang sendiri belum mengatur secara jelas tentang penempatan-penempatan kawasan khusus untuk pembangunan ruko di Kota Malang.

Hal di atas yang dapat ditarik bahwa perkembangan Kota Malang diwarnai oleh tiga kegiatan penting yaitu, pendidikan, pariwisata, dan ekonomi. Fokus pada izin usaha baik dari segi pembangunan dan perkembangannya serta fungsinya, bangunan ini termasuk salah satu unsur yang menopang pertumbuhan ekonomi daerah. Tidak semua pembangunan ruko berdampak negatif, adapun dampak positifnya yaitu dengan berdirinya pusat perbelanjaan dan ruko-ruko baru tersebut, menimbulkan kegiatan-kegiatan yang beraneka ragam mulai dari jasa parkir hingga transportasi.

Peminat pun semakin bertambah seiring dengan semakin bervariasinya bentuk pusat perbelanjaan dan aktivitas yang ditawarkannya. Sehingga *image* atau kesan yang muncul yaitu Kota Malang sebagai pusat perbelanjaan baru yang menyuguhkan kesan glamour dankemewahan ketimbang kesan daerah pendidikan yang cenderung bernuansa ‘kutu buku’ Pembangunan tentunya diarahkan hanya sebagai *supporting sector* terhadap keberadaan sektor pendidikan yang telah lama menjadi idola bagimasyarakat.

Di lihat dari penjelasan diatas, makadiperlukan suatu kebijakan khusus yang terperinci mengenai pembangunan dantata ruang khusus untuk pembangunan yang saat ini belum mempunyai spesifikasi regulasi di daerah kota Malang. Dengan kata lain, tidak hanya generalisasi pada pembangunan gedung, atau perumahan, serta izin mendirikan bangunan saja seperti yang sudah ada dalam peraturan perundang-undangan daerah di Kota Malang, namun harus adanya fokus tersendiri yang mengatur masalah perkembangan pembangunan ruko di Kota Malang.

Keberadaan Perda yang telah dijelaskan di atas menurut penulis masih belum efektif dan belum terlaksana dengan baik. Padahal perda ini telah berlaku sejak tahun 2004. Indikasi kurang optimalnya Perda ini adalah masih banyaknya ditemukan pemilik bangunan yang tidak mengurus izin. Bangunan yang dimaksud dalam penulisan skripsi ini adalah bangunan milik dari pribadi dan bangunan dari pengalihan fungsi bangunan dan belum mempunyai IMB dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang. Ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat tertib aturan masih minim. Keberadaan

Perda yang mengatur tentang masalah ruko dirasakan semakin penting, khususnya di Kota Malang. Pasalnya, keberadaan bangunan sebagai penunjang terwujudnya visi Kota Malang sebagai kota yang berkembang memiliki peran strategis. Namun, peran ini kian terancam dengan banyaknya permasalahan yang berkembang terkait masalah ruko ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah disampaikan maka perumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan IMB di Kota Malang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pemberian IMB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui proses perizinan IMB di Kota Malang.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan IMB oleh DPMPTSP Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan, penelitian ini memiliki manfaat. Manfaat disini terbagi menjadi manfaat akademis dan manfaat praktis, antara lain:

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Mendapatkan pemahaman baru yang ditemukan peneliti di lapangan.
2. Mendapatkan pengembangan pengetahuan tentang mata kuliah yang diajarkan dalam Ilmu Pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memperoleh hasil penelitian yang dapat menjadikan pertimbangan bagi pemerintah untuk menjaga efektivitas pelayanan publik terutama dalam hal pelaksanaan perizinan.
2. Sebagai dasar untuk penelitian dalam memahami kajian pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Malang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan tentang dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah pemberian IMB. Oleh karena itu peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi ataupun jurnal-jurnal. Terdapat beberapa tulisan yang sebelumnya pernah mengkaji mengenai pelaksanaan IMB.

2.1. Peneliti Terdahulu

Pertama, Listya Rahayu (2012), skripsi mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Dengan judul “*Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tangerang.*” Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja aparatur pemerintah di Badan pelayanan pemberian perizinan terpadu dalam memberikan pelayanan sangat penting kepada masyarakat, karena akan kesadaran masyarakat untuk mengurus Izin Mendirikan bangunan, tetapi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih sangat

rendah, hal ini terlihat dari kurangnya disiplin aparatur pemerintah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tangerang dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara, yang bertugas untuk melayani kepentingan masyarakat. Hal tersebut juga dapat dilihat dari tidak adanya kepastian waktu yang ditetapkan dalam pembuatan surat perizinan tersebut.

Kedua, Muhammad Safitrah Arifin (2012), skripsi mahasiswa Jurusan Konsentrasi Ilmu Pemerintah Daerah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Dengan judul “*Akuntabilitaas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritangngae Kabupaten Sidenreng Rappang.*” Dalam penelitian ini, pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah kecamatan Maritangngae sangat penting bagi masyarakat, terutama didalam pelayanan pengurusan IMB, pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan juga Akta Kelahiran. Tetapi masih sangat kurang efektif pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kecamatan terhadap masyarakat, karena disebabkan kurangnya disiplin aparatur pemerintah kecamatan dalam pemberian pelayanan, serta rendahnya pendidikan aparatur pemerintah yang ada di Kecamatan Maritangngae, sehingga kurangnya kepuasan yang diterima oleh masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Ketiga, Andi Ni'mah Sulfiani (2012), skripsi mahasiswa jurusan Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Dengan judul “*Kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wejo.*” Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kualitas

pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu menjadi peranan penting untuk masyarakat akan kesadaran didalam proses pelaksanaan pengurusan akta kelahiran di Kabupaten Wejo. Tetapi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih kurang optimal, hal ini dapat dilihat dengan adanya masih banyaknya masyarakat yang mengeluh dalam hal ketetapan waktu penyelesaian, dan juga kesederhanaan prosedur yang masih berbelit-belit.

Keempat, Sri Hartati (2013) dengan judul *“Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.”* Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sintang. Tipe penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan melihat pada aspek produktivitas, kualitas pelayanan, persponsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi pelayanan publik pada kantorpelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sintang belum mencerminkan pelayanan yang prima. Hal ini terlihat dari aspek kualitas layanan dan responsivitas yang belum terwujud. Rendahnya kualitas meliputi aspek waktu pelayanan masih memakan waktu yang lama dan perlakuan petugas yang kurang dimengerti oleh masyarakat, adanya keluhan terkait proses layanan yang kurang ditanggapi dengan cepat oleh petugas sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan.

Kelima, Roby Hermawan (2014) dengan judul *“Pelayanan Surat Izin Membuat Usaha (SITU) Di BPPT Kota Samarinda.”* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mengetahui pelayanan pembuatan surat izin tempatusaha (situ) di badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian dilihat dari lima indikator standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan belum maksimal dilihat dari waktu penyelesaian serta sarana dan prasaranapendukung. Hal ini disebabkan kurangnya personil lapangan, AC diruang tunggu yang tidak kunjung diperbaiki, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus SITU tanpa calo.

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

No.	Nama	Judul	Deskripsi	Titik Pembeda
1.	Lista Rahayu, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (2012)	Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tangerang	Penelitian ini membahaas tentang kinerja pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tangerang masih sangat rendah dan belum efektif	Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih sangat rendah, hal ini terlihat dari kurangnya disiplin aparatur pemerintah

2.	Muhammad Safitra Arifin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hassanudin Makassar (2012)	Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritangngae Kabupaten Sidenreng Rappang	Pelayanan dalam pengurusan IMB, pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan juga Akta Kelahiran	Kurangnya disiplin aparatur pemerintah kecamatan dalam pemberian pelayanan, serta rendahnya pendidikan aparatur pemerintah yang ada di Kecamatan Maritangngae
3.	Andi Ni'mah Sulfani, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hassanudin Makassar (2012)	Kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wejo	Bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu menjadi peranan penting untuk masyarakat akan kesadaran didalam pengurusan akta kelahiran di Kabupaten Wejo	Kualitas pelayanan masih kurang optimal, hal ini terlihat masih banyaknya masyarakat yang mengeluh dalam hal ketetapan waktu penyelesaian, dan juga kesederhanaan prosedur yang masih berbelit-belit
4.	Sri Hartati, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura	Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Samarinda	Tipe penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan melihat pada aspek produktivitas, kualitas pelayanan, persponsivitas,	. Rendahnya kualitas meliputi aspek waktu pelayanan masih memakan waktu yang

	(2013)		responsibilitas dan akuntabilitas	lama dan perlakuan petugas yang kurang dimengerti oleh masyarakat
5.	Robby Hermawan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Bandung (2014)	Pelayanan Surat Izin Membuat Usaha di BPPT Kota Samarinda	Fokus penelitian dilihat dari lima indikator standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai	Fokus penelitian dilihat dari lima indikator standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana dan prasarana, serta kompetensi

2.2. Teori Pelayanan Publik

Sebagaimana yang disebut di atas salah satu fungsi hakiki pemerintah adalah memberikan “keteraturan” dalam pelayanan.

“Menurut Ndraha, pelayanan yang diberikan pemerintah ada 2 (dua) jenis yaitu publicservice (jasa publik) dan layanan sipil (civil service). Lebih lanjut dijelaskan ”jasa public merupakan kebutuhan masyarakat terbanyak (luas dan bawah) sedangkan layanan sipil (civil service) merupakan kebutuhan manusia individual yang berbeda bagi setiap orang lain, dan menyangkut hak asasi manusia, yang harus diakui, dipenuhi dan dilindungi. Dua-duanya dewasa ini, pelan tetapi pasti, berubah dari kebutuhan menjadi tuntutan, terlebih-lebih layanan sipil”..

Kendati jasa publik bias diperjualbelikan, namun dengan tarif terjangkau mungkin dan ketersediaan seluas mungkin sehingga masyarakat bisa memperolehnya pada saat dibutuhkan secara adil dan tidak merugikan orang lain. Berbeda dengan jasa publik, layanan sipil sama sekali tidak dapat diperjual belikan karena merupakan hak rakyat yang harus dilindungi. Selanjutnya, Ndraha mempertegas: Layanan sipil adalah hak eksistensial dan kebutuhan manusia pribadi seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa adil, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian negara tetapi bawaan sebagai manusia dan harus diakui, dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh negara

Oetarto, Swandi dan Riyadmadji mengatakan pada dasarnya output Pemda adalah untuk menghasilkan pelayanan (*service*). Ada dua kelompok pelayanan yang dihasilkan yaitu:¹

1. Pengadaan barang publik (*public goods*) adalah pelayanan barang-barang atau fasilitas publik yang dihasilkan Pemda seperti pasar, jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, dan lain-lain.
2. Pengaturan (*regulations*) yaitu pengaturan kepentingan umum untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban (*law and order*) dalam masyarakat. Yang termasuk dalam pelaksanaannya adalah seperti penerbitan KTP, KK, Akte Kelahiran, IMB, Ijin Usaha (SIUP), dan sebagainya. Yang dimaksud pelayanan publik dalam tulisan ini adalah civil service yaitu pelayanan yang

¹Adrian Sutedi 2010, *Ibid*, hlm 52

menyangkut dengan hak-hak masyarakat sipil seperti KTP, Akte Kelahiran, Perijinan.

Pelayanan perijinan menurut Raminto dan Winarsih “Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk \pelayanannya adalah ijin atau warkat². Karena itu, *civil service* masuk kedalam lokus administrasi negara hal ini dipertegas Henry “*the civil service has been the historic locus of public administration.*”

Menurut Tampubolon pelayanan berarti “orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain... karena itu, seorang pelayan yang baik ialah “melayani, bukan dilayani”. Kemudian Gronroos mengatakan “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

“Sedangkan menurut Zeithaml pelayanan adalah economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or

²Hardiansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, hlm 25

health) that are essentially intangible concerns of its firts purchaser”..³

Pengertian pelayanan publik menurut Saefullah “pelayanan publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan para pejabat dalam berbagai lembaga untuk memberikan pelayanan kepada publik baik yang bersifat langsung maupun yang tidak langsung”. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 dan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan peraturan perundangan.”⁴

Jika menelaah rumusan di atas, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pejabat, penyelenggara negara atau pemerintah, dan berguna bagi orang lain yang sifatnya langsung maupun tidak langsung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan⁵. Pelayanan dalam dunia modern merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Di Amerika Serikat, umpamanya perhatian terhadap pelayanan seringkali dihubungkan dengan persaingan yang terjadi terutama dalam kegiatan bisnis sehingga tidak heran bagi kita lebih dari dua pertiga kegiatan ekonomi di negara maju berada dalam sektor pelayanan publik.

Model yang paling lama dan paling banyak dianut oleh berbagai negara di dunia, terutama negara berkembang adalah model otoritas “birokrasi tradisional. “Ciri

³Hardiansyah 2011, *Ibid* hlm 61

⁴Kemenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003

⁵Adrian Sutedi 2010, *Op.Cit*, hlm 63

model ini adalah bahwa pemerintahan daerah bergerak dalam kombinasi tiga faktor, yaitu: Pertama, penyediaan barang dan layanan publik lebih banyak dilakukan oleh sektor publik yang kuat (*strong public sector*).⁶ Kedua, peran pemerintah daerah yang kuat (*strong local government*) karena memiliki cakupan fungsi yang luas, mode operasi yang bersifat mengarahkan, derajat otonomi yang sangat tinggi, dan tingkat kendali eksternal yang rendah. Ketiga, pengambilan keputusan dalam pemerintah daerah lebih menekankan pada demokrasi perwakilan (*representative democracy*). Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, pelayanan perijinan yang diberikan harus memiliki kualitas yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.3. Kualitas Pelayanan

Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan banyak model pelayanan publik serta dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat \diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi setiap peneliti yang ingin menerapkannya?, dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, berarti ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa apapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal” yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai

⁶Adrian Sutedi 2010, *Op.Cit*, hlm 51

penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda.⁷ Hal ini dipertegas oleh Winardi "Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan, maka kita akan menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif." Demikian juga menurut Van Looy, suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, antara lain seperti berikut.⁸

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas (Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi limited).

Akhirnya, ada lima dimensi-dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi-dimensi tersebut adalah:⁹

⁷Joko Purnomo, Pemberian Layanan yang Efektif, <https://media.neliti.com/publications>. Diakses pada 4 april 2018

⁹Hardiansyah 2011, *Op.Cit*, hlm 47

Tabel.2.2 Dimensi Kualitas Jasa

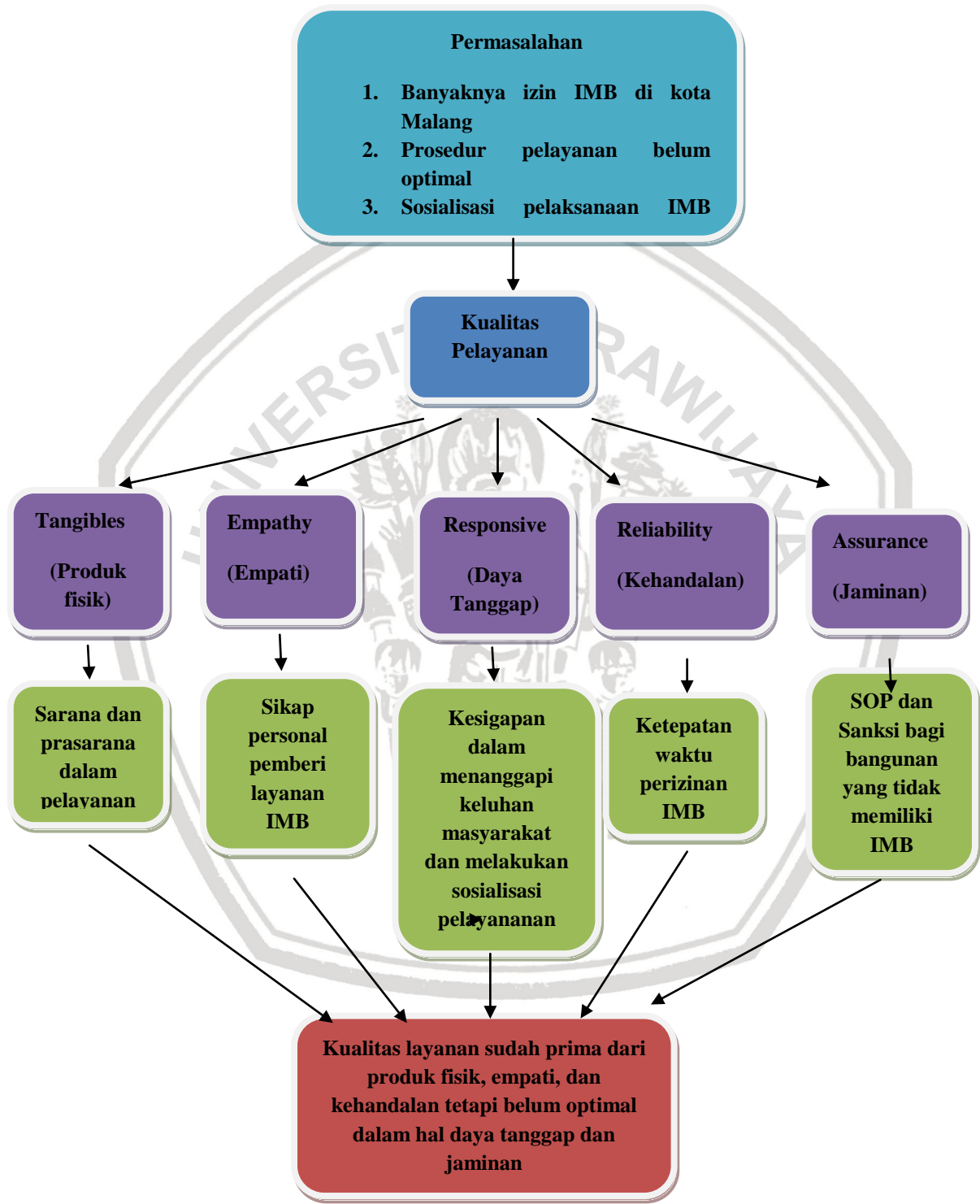
No	Perancang Dimensi-Dimensi Pelayanan	Dimensi-Dimensi Pelayanan	Kualitas
1	Valarie A. Zeithaml., A. Parasuraman., Leonard L Berry (1990).	<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>	
2	Christian Gronroos (1990)	<i>Outcome, Process related, Corporate image</i>	
3	Albrecht dan Zemke (1985)	<i>Care and concern, Spontaneity, Problem solving, Recovery</i>	
4	Johnston (1995)	<i>Access, Aesthetics, Attentiveness /helpfulness, Availability, Care, Cleanliness/Tidiness, Comfort, Commitment, Communication, Competence, Courtesy, Flexibility, Friendliness, Functionality, Integrity, Reliability, Responsiveness, Security</i>	
5	Garvin (1987)	<i>Performance, Features, Reability, Conformance to specification, Durability, Serviceability, Aesthetic, Perceived quality</i>	
6	KepMenPan No. 25/M.PAN/2/2004	Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas Pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas layanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan.	

Berdasarkan hasil eksplorasi diatas, tampak bahwa pengukuran kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan dimensi tunggal, tetapi harus menggunakan beberapa dimensi. Meskipun banyak sekali pendapat yang dikemukakan tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa, yang paling sering digunakan dalam penilaian jasa adalah pendapat oleh Zeithaml, dalam buku Hukum perizinan bangunan karya Adrian Sutedi. Karena penapatnya dapat diterapkan dalam organisasi nonprofit.



2.4. Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Alur Pikir



Dari gambar di atas dapat dijelaskan terdapat 3 permasalahan kompleks yaitu, tentang banyaknya izin di Kota Malang, lalu prosedur pelayanan IMB yang belum optimal, serta sosialisasi pelayanan IMB yang masih kurang. Penulis memakai teori zeithmal untuk mengukur kualitas layanan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP. Hasilnya adalah kualitas layanan yang ditawarkan oleh DPMPTSP sudah prima dari segi produk fisik, empati, dan kehandalan, tetapi belum optimal dalam hal daya tanggap dan jaminan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan mengenai metode penelitian yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan ruang lingkup penelitian adalah Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Pengambilan data yang dilakukan peneliti menggunakan metode wawancara dan studi kepustakaan. Kedua metode ini diambil untuk menambah data yang diperlukan dalam penulisan sehingga penulisan ini dapat valid dengan adanya data yang sesungguhnya. Peneliti juga menjelaskan mengenai penentuan informan dalam penulisan ini serta teknik pemilihan informan yang dilakukan dan teknik analisa data yang dilakukan.

3.1. Jenis Penelitian

Secara umum penelitian dapat dipilah menjadi dua kelompok, yakni penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang dipergunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif. Penggunaan penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Malang.

3.1.1. Penelitian Kualitatif

Metode penelitian kualitatif mulai berkembang pada abad ke 19, penelitian kualitatif sendiri berasal dari antropologi dan sosiologi. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif: ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subyek) itu sendiri. Kirk dan Miller dalam Lexy J. Moleong mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang bertujuan mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif.

Adapun definisi penelitian kualitatif dari sumber lain yaitu penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang bertujuan mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif. Penelitian kualitatif berfokus pada perilaku orang dalam konteks alamiahnya dan menjelaskan dunia mereka dengan kata-kata mereka sendiri. Beberapa pengertian mengenai penelitian kualitatif di atas penulis menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu cara penelitian yang digunakan melalui cara mengamati, melihat dan mendengar subyek penelitian dan kemudian menjabarkannya secara deskriptif tanpa menggunakan angka-angka statistik. Melalui metode kualitatif, dapat menyelidiki orang yang mungkin tanpa metode itu, tidak akan pernah kita ketahui.

3.2. Fokus Penelitian

Tema penelitian yang penulis ambil adalah Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang. Berdasarkan tema yang peneliti ambil, peneliti melakukan penelitian pada ruang lingkup di Kantor DPMPTSP Kota Malang, yang terletak di Jln. Mayjen Sungkono (Perkantoran Terpadu, gedung A lantai II), Malang, Jawa Timur.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.¹ Sedangkan menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif sebagai metode dalam mencari data. Data kualitatif merupakan data yang diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian. Sumber data kualitatif ini dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:

1. Data primer adalah data utama yang diperoleh penulis secara langsung dari narasumber tanpa ada perantara yang secara khusus, kemudian dikumpulkan

¹Sartono Kartodirjo. “*Metode penggunaan Bahan Dokumen*” dalam Koentjaraningrat. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta:PT. Gramedia. 1983. Hlm 32

oleh penulis untuk menjawab kriteria fokus dari penelitian tersebut. Dalam data primer diperoleh hasil wawancara dari narasumber.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis secara tidak langsung untuk mendukung penulisan penelitian. Adapun yang termasuk dalam data sekunder adalah data dokumen, peraturan perundang-undangan foto publikasi acara, rekaman pidato maupun buku yang ada dilokasi penelitian.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data menjadi salah satu komponen terpenting dalam sebuah penelitian.

Peneliti harus melihat data apa yang mereka butuhkan dalam melakukan penelitian. Data sendiri terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data dapat diperoleh langsung dari lapangan termasuk laboratorium disebut sebagai data primer, sumber dari bahan bacaan disebut sumber sekunder.² Adapula yang memberikan pengertian lainnya mengenai data sekunder dan data primer. Yaitu, data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain dan data primer adalah berupa semua keterangan yang untuk pertama kalinya dicatat oleh peneliti.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode yang peneliti anggap sesuai dan tepat. Metode yang peneliti gunakan merupakan metode dalam upaya memperoleh data secara sekunder dan primer. Metode untuk mengumpulkan data yang peneliti gunakan ada tiga metode yaitu; 1) Metode wawancara, 2) Dokumentasi 3) Studi kepustakaan.

²Sartono Kartodirjo, *ibid.* Hlm 58

3.4.1. Metode Wawancara

Metode wawancara peneliti gunakan untuk mendapatkan data sekunder dalam melakukan penelitian. Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Menurut sumber lain mengatakan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat. Wawancara juga didefinisikan sebagai sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk mendapatkan informasi dari si terwawancara. Wawancara terdapat dua belah pihak yang terlibat, yaitu:

1. interviewer, sebagai pihak pengejar informasi

Tabel 3.1. Tabel Informan

No	Nama	Jabatan
1	Suharyono	Kepala DPMPTSP Kota Malang
2	Zaenal Moekti	Staff bagian Pemberi Izin
3	Suci Hartati	Kasubag Kepegawaian
4	Zulvan	Kasubag Penyusunan program
5	Ari Gunardi	Staff bagian Pelayanan informasi

Sumber: Data diolah oleh penulis

2. interview, sebagai pihak pemberi informasi atau responden. Pada pelaksanaannya, ada beberapa macam teknik wawancara tetapi penelitian ini menggunakan teknik pelaksanaan metode wawancara bebas terpimpin. Pada

wawancara bebas terpimpin pewawancara hanya membawa pedoman yang berupa garis besar tentang hal-hal yang akan di tanyakan.

Tabel 3.2. Tabel Informan

No	Nama	Status
1.	Tjoenoes Oetomo	Pemohon dan pengguna IMB
2.	Choirul Imam	Pemohon dan pengguna IMB
3.	Indra Sucipto	Pemohon dan pengguna IMB
4.	Syahril Hidayat	Pemohon dan pengguna IMB
5.	Tety indiarti	Pemohon dan pengguna IMB

Sumber: Data diolah Penulis

3.4.2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang ada, studi dokumentasi merupakan salah satu cara peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen. Dokumen dapat diperoleh dari laporan-laporan melalui dokumentasi melalui surat kabar, hasil evaluasi TPST dan tahunan, dokumentasi juga dapat berupa foto-foto yang akan dilakukan dalam penelitian nantinya.

3.4.3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode penelitian untuk mendapatkan data berupa data primer. Seorang peneliti yang mendalami, mencermati, menelaah dan mengidentifikasi pengetahuan yang ada dalam kepustakaan (sumber bacaan, buku-buku referensi atau hasil penelitian lainnya) untuk menunjang

penelitiannya disebut mengkaji bahan pustaka atau studi kepustakaan³. Pada menggunakan metode studi pustaka peneliti melakukan kajian pustaka terhadap buku-buku teorik yang bersangkutan dengan judul yang peneliti angkat. Selain melakukan kajian pustaka terhadap buku-buku teoritik peneliti juga melakukan kajian pustaka terhadap penelitian terdahulu yang hampir sama dengan tema yang penulis angkat. Peneliti-peneliti juga melakukan kajian pustaka dengan membaca dokumen-dokumen milik DPMPTSP Kota Malang.

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Haberman analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sesuai aktivitas pengumpulan data, proses analisis data kualitatif berlangsung selama dan pasca pengumpulan data. Proses analisis mengalir dari tahap awal hingga tahap penarikan kesimpulan hasil studi. Proses-proses analisis kualitatif dapat dijelaskan ke dalam tiga langkah:

1. Reduksi data (*data reduction*), yaitu proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi.
2. Penyajian data (*data display*), yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan

³Sartono Kartodirjo, *Op.cit*, hlm 62

tindakan. Penyajian data kualitatif yang lazim digunakan adalah bentuk teks naratif.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Dari permulaan pengumpulan data, periset kualitatif mencari makna dari setiap gejala yang diperolehnya di lapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dan proposisi



BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Malang terletak 90 km sebelah selatan Kota Surabaya, dan termasuk kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Kota Malang berada di dataran tinggi sehingga udara terasa sejuk. Kota Malang merupakan salah satu bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya bersama dengan Kota Batu, dan Kabupaten Malang. Kota Malang dikenal sebagai kota pendidikan, kota industri, dan kota pariwisata.

Kota Malang sebagai kota pendidikan, hal ini dikarenakan Kota Malang sendiri memiliki bermacam fasilitas pendidikan seperti sekolah, kampus perguruan tinggi, lembaga pendidikan nonformal atau tempat kursus, serta sejumlah pondok pesantren. Kota Malang sebagai kota industri, industri di Kota Malang sangat beragam mulai dari skala kecil hingga skala besar. Industri skala kecil hingga menengah saat ini terus berkembang dengan adanya pembinaan, penanam modal, dan peningkatan mutu oleh Pemerintah Kota Malang. Sedangkan, industri skala besar terus diperkenalkan secara luas untuk mendukung produktivitas Kota Malang sebagai kota industri. Kota Malang sebagai kota pariwisata, potensi alam yang dimiliki kota Malang banyak mengundang para wisatawan lokal hingga mancanegara untuk datang berkunjung. Pemandangan alam yang elok serta hawa yang sejuk, teduh, dan asri

dengan bangunan kuno peninggalan Belanda memiliki daya tarik tersendiri. Berbagai pilihan tempat wisata, dan perbelanjaan baik yang bersifat tradisional maupun modern tersebar di berbagai penjuru. Berkat daya tarik tersebut Kota Malang memiliki banyak pendatang yang kebanyakan adalah pelajar/mahasiswa, pekerja, dan pedagang. Sebagian besar golongan pedagang dan bekerja berasal dari wilayah sekitar Kota Malang. Sedangkan untuk golongan pelajar dan mahasiswa banyak berasal dari luar daerah (terutama wilayah Indonesia Timur) seperti Bali, Nusa Tenggara, Timor Timur, Irian Jaya, Maluku, Sulawesi, Sumatera, dan Kalimantan.

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter diatas permukaan air laut. Kota Malang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang yang secara astronomis terletak 112,06°-112,07° bujur timur dan 7,06°-8,02° lintang selatan. Batas wilayah sebelah utara adalah Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. Sebelah timur adalah Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang, sebelah selatan adalah Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang. Sedangkan sebelah barat adalah Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang.¹

Berdasarkan deskripsi batas Kota Malang tersebut, menunjukkan bahwa Kota Malang terhubung secara strategis dengan Kabupaten Malang. Selain itu, letak Kota Malang juga berdekatan dengan Kota Batu. Keterhubungan ini, memberikan dampak mobilisasi kendaraan masuk/keluar yang besar di Kota Malang. Setiap kendaraan baik roda dua maupun roda empat yang singgah atau berhenti sejenak di

¹Akses Malang, <https://malangkota.go.id>sekilas-malang>. Diakses pada 26 april 2018

Kota Malang memerlukan tempat parkir. Dengan jumlah kendaraan masuk/keluar yang tidak dapat diperhitungkan secara pasti penggunaan lahan parkir di tepi jalan umum kerap terjadi. Hal ini terkadang mengakibatkan kemacetan, dan mengganggu ketertiban lalu lintas. Maka perlu adanya pengelolaan lahan parkir di tepi jalan umum untuk menjaga ketertiban lalu lintas.

Kondisi iklim kota malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 22,7°C-25,1°C, sedangkan suhu maksimum mencapai 32,7°C dan suhu minimum 18,4°C.² Rata kelembaban udara berkisar 79% - 86% .dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%. Seperti umumnya daerah lain di indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau.

Berdasarkan keadaan geologi Kota Malang yang letaknya berada di dataran tinggi mengakibatkan rendahnya penggunaan alat transportasi yang tidak menggunakan mesin seperti sepeda, becak, dan delman. Penggunaan 58 kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat menjadi alternatif pilihan dalam melakukan aktivitas. Tingginya penggunaan kendaraan bermotor dibandingkan dengan penggunaan kendaraan tidak bermesin tentu mempengaruhi kebutuhan lahan parkir.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Malang, Kota Malang memiliki luas wilayah 110,06 km² yang terbagi menjadi 5 kecamatan, dan 57 kelurahan. Lima kecamatan tersebut adalah Kecamatan Blimbing memiliki luas wilayah 17,77 km²,

²Dani Saputra, Akses Malang, <https://ngalamcreativezone.blogspot.com>creative-zone>. Diakses pada 26 april 2018

dan memiliki 11 kelurahan. Kecamatan Klojen memiliki luas wilayah 8,83 km², dan memiliki 11 kelurahan. Kecamatan Kedungkandang memiliki luas wilayah 39,89 km², dan memiliki 12 kelurahan. Kecamatan Lowokwaru memiliki luas wilayah 22,60 km², dan memiliki 12 kelurahan. Kecamatan Sukun memiliki luas wilayah 20,87 km², dan memiliki 11 kelurahan.

4.2. Profil DPMPTSP Kota Malang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, telah diamanatkan bahwa penanaman modal merupakan bagian dari penyelenggaraan perekonomian nasional dalam upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pembangunan ekonomi berkelanjutan, meningkatkan kapasitas dan kemampuan teknologi nasional, mendorong pembangunan ekonomi kerakyatan, dan meningkatkan daya saing investasi.³

Tidak dapat dipungkiri bahwa untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi diperlukan adanya investasi. Investasi berpeluang membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat yang tentu berdampak pada peningkatan daya beli dan taraf hidup masyarakat.

Dalam upaya lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Malang membentuk Dinas Perijinan Kota Malang, yang memproses penerbitan 14 macam jenis perizinan. Pelimpahan sebagian wewenang Walikota Malang kepada

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Dinas Perizinan dalam penerbitan izin sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tonggak peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan Kota Malang terjadi pada tahun 2006, dimana dilakukan pemangkasan birokrasi Prosedur Pelayanan Perizinan yang signifikan, yaitu dengan terbitnya Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang. Dimana hal yang paling mencolok adalah dalam hal penandatanganan Izin Gangguan (HO) yang semula di tandatangani oleh Walikota, pada saat itu dilimpahkan kepada Kepala Dinas Perizinan. Serta adanya deregulasi peraturan walikota yang mengatur tentang mekanisme pelayanan perizinan (Perwal No. 13 Tahun 2006 dan Perwal No.6 Tahun 2007) terutama pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dimana sebelum terbitnya 2 Peraturan Walikota diatas, seluruh permohonan IMB minimal lantai 2 (dua) diwajibkan melampirkan Perhitungan Konstruksi dan diharuskan mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil, maka dengan terbitnya Perwal No. 6 Tahun 2007 yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dan mendapat rekomendasi dari Dinas Kimpraswil adalah bangunan dengan fungsi bangunan selain rumah (hunian) dengan jumlah lantai minimal 3 (tiga) lantai.

Dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, maka Pemerintah Kota Malang membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebagai kelanjutan dari Dinas Perizinan Kota Malang tertuang dalam

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2008 yang diubah menjadi Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Lembaga Teknis Daerah.

Dalam upaya semakin meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat, serta demi kemudahan masyarakat dalam mengurus perizinan, Pemerintah Kota Malang membangun Gedung Perkantoran Terpadu yang berada di Jl. Mayjen Sungkono, Kelurahan Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang.

4.3. Visi Misi dan Struktur Organisasi

Adapun Visi dan Misi dari DPMPTSP Kota Malang adalah sebagai berikut:

Visi : Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang cepat dan akuntabel

Misi : Meningkatkan Mutu Pelayanan Perizinan yang adil, terukur, berkualitas dan Akuntabel

Selain Visi dan Misi, DPMPTSP Kota Malang juga menerapkan Motto dan Komitmen dalam melayani masyarakat Kota Malang. Berikut Motto dan Komitmen yang dimaksudkan: Motto :

2 M : Mempermudah Persyaratannya dan Mempercepat Izinnya!

Komitmen :

- Siap memberikan layanan terbaik dan tercepat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan.
- Siap mengikuti Globalisasi dalam layanan perizinan

- Siap menjadikan motor dalam mengerakan Arus Investasi di Kota Malang dalam perizinan
- Siap menjalankan perizinan terpadu satu pintu di Kota Malang

Tugas Pokok dan fungsi dari DPMPTSP Kota Malang merupakan Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka ada perubahan nomenklatur yang semula Dinas Perizinan Kota Malang menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Malang, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). Sebagai unsur pelayan masyarakat di bidang perizinan, BP2T melaksanakan tugas pokok koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang mempunyai fungsi :

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan terpadu;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategi (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang pelayanan perizinan terpadu;
- c. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;

- d. Pelayanan koordinasi proses pelayanan perizinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;
- e. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan;
- f. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
- g. Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan terpadu;
- h. Pelaksanaan kegiatan di bidang pemungutan retribusi;
- i. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepetugasan, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- j. Pelaksanaan Standard Pelayanan Minimal (SPM);
- k. Penyusunan dan pelaksanaan Standard Pelayanan Publik (SPP);
- l. Pelaksanaan fasilitas pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- m. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
- n. Pemberdayaan jabatan fungsional;
- p. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- q. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

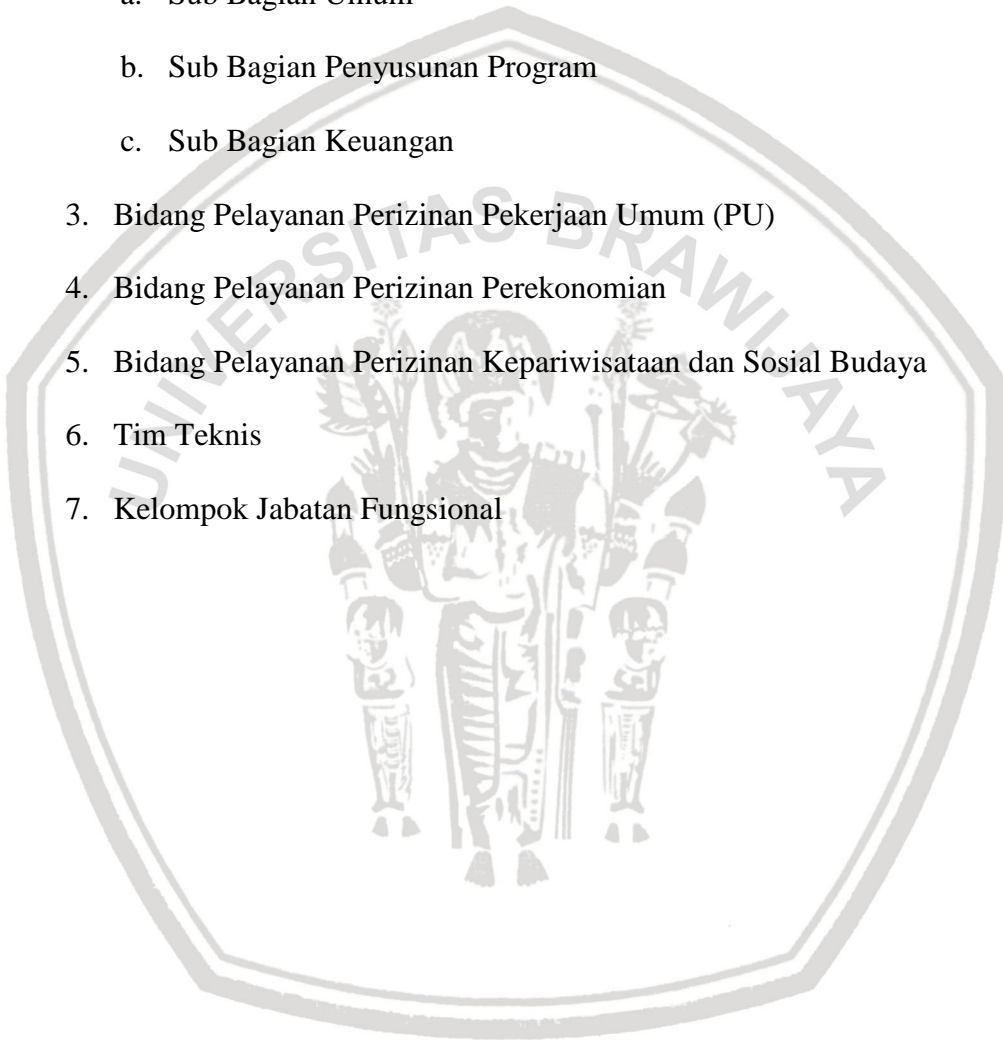
Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) yaitu menciptakan pelayanan yang efisien dengan menerapkan misi pelayanan dengan menyelenggarakan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang terkoordinasi dan terintegrasi berdasarkan prinsip implifikasi, transparansi dan kepastian, melayani sesuai standar pelayanan yang ditetapkan, memberikan dan menyediakan informasi yang akurat tentang perizinan dan penanaman modal, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan perizinan ke arah aparatur yang profesional, jujur dan berdedikasi, serta merumuskan kebijakan yang mendorong terwujudnya iklim investasi yang kondusif.

Gambaran mengenai DPUPR sesuai dengan namanya DPUPR dibagi menjadi dua dinas yaitu pekerjaan umum dan penataan ruang. Dinas pekerjaan umum berisi bagian binamarga, pengairan dan juga cipta karya, sedangkan pada penataan ruang terdapat bagian penataan ruang dan pertanahan. Seksi dari penataan ruang yaitu pemanfaatan penataan ruang, pengendalian penataan ruang dan juga pertanahan. Divisi penataan ruang merupakan divisi yang baru dibentuk menjadi dinas yang dulunya hanya sebuah seksi dari perizinan. Hal tersebut secara tidak langsung merupakan jawaban dari keinginan masyarakat yang terus bertambah khususnya bidang izin mendirikan bangunan. DPUPR khususnya penataan ruang bertugas sebagai alat untuk menselaraskan rencana pembangunan kabupaten dengan keinginan masyarakat, jadi fungsi penataan ruang hanya mengeluarkan surat rekomendasi yang nantinya digunakan dalam proses permohonan IMB.

Susunan Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

adalah sebagai berikut:

1. Kepala Badan
2. Sekretariat, terdiri dari:
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Penyusunan Program
 - c. Sub Bagian Keuangan
3. Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum (PU)
4. Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian
5. Bidang Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya
6. Tim Teknis
7. Kelompok Jabatan Fungsional



BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai hasil temuan yang didapat berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan di DPMPTSP Kota Malang yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut:

5.1. Produk Fisik (berwujud)

Produk fisik disini adalah yang menyangkut dengan apa yang kelihatan secara nyata berupa fasilitas yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Adapun yang dimaksud adalah tentang persiapan alat-alat kantor apakah sudah memadai atau belum, lalu terkait dengan kesediaan lahan parkir yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kemudian kebersihan dan kenyamanan dalam ruang dinas sehingga menimbulkan kesan nyaman dalam bekerja. Sesuai dengan hasil wawancara dengan pengguna IMB pak Syahril Hidayat, yaitu:

“Kalo disini mas, para pegawai sudah nyaman dan tenang, jadi ketika lagi kerja mereka focus dan produktif. Dan disini juga fasilitasnya sangat memadai dari lahan parker, jadi kalo ada pegawai yang ingin memakir kendaraannya, mereka tidak kesulitan.”

5.2. Empati

Empati pegawai dalam suatu pelayanan merupakan hal penting yang menjadi tolak ukur bagaimana karakter maupun sikap pegawai terhadap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan yang terjadi. Indikator empati dalam pelayanan terdiri dari mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, tidak diskriminasi, serta melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Pegawai sebagai pemberi pelayanan wajib mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibanding kepentingan pribadi. Menurut pegawai, sudah menjadi kewajiban mereka untuk mementingkan kewajiban pengguna layanan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan demi proses pembuatan izin dapat berjalan lancar tanpa hambatan. Pegawai BPMPPT melayani pengguna layanan dengan sikap baik dimana mereka melayani dengan ramah, sopan, dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah atau puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Empati disini berhubungan dengan personal dalam melayani pelayanan. Dimensi empathy (empati) merupakan hal penting yang menjadi tolak ukur bagaimana karakter maupun sikap pegawai terhadap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan yang terjadi. Sikap pegawai yang baik akan menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk mengukur dimensi Empathy (Empati), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPPTSP kota Malang dapat diukur melalui indicator sebagai berikut:

a) Mendahulukan Kepentingan Pemohon

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan yang bersifat pribadi.

Pegawai pelayanan yang baik pasti akan mendahulukan kepentingan pengguna layanan, dalam wawancara Pak Suharyono dengan peneliti pada tanggal 15 Mei beliau mengatakan bahwa:

“Jelas kami mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibanding kepentingan pribadi. Karena saat di kantor memang sudah menjadi kewajiban setiap pegawai untuk lebih mementingkan kewajiban pengguna layanan terlebih dahulu”.¹

b) Melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pengguna layanan tentunya akan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa pegawai sebagai pemberi pelayanan sudah melakukan tugasnya dengan baik

¹ Hasil Wawancara dengan Pak Kasiyanto pada tanggal 15 Mei 2018

yang mana pegawai sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi. Hal ini diperlukan demi proses pembuatan izin dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

c). Tidak diskriminatif

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

Menurut wawancara dengan pak Kasiyanto pada 17 Mei

“Tentu kita tidak membedakan pengguna satu dengan yang lain, karena bagi kita pengguna layanan itu semuanya sama jadi tidak boleh ada perbedaan. Untuk masalah nomor antrian, kalau disini dirasa belum membutuhkan loket antrian dikarenakan dalam satu hari. saja tidak mesti ada pengguna layanan yang datang.”²

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa pegawai disana melayani pengguna layanan dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan karena pegawai menganggap semua pengguna layanan itu sama jadi harus diperlakukan sama.

² Hasil Wawancara dengan Pak Kasiyanto, *Ibid*

5.3. Kehandalan terhadap Pelayanan IMB

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Kesigapan dalam melaksanakan layanan. Kesigapan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Kesigapan dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian yang dimaksud disini berarti sudah lebih mampu dalam menguasai standar pelayanan sesuai prosedur. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar Hal ini penting demi tercapainya pelayanan yang prima. Untuk mengukur dimensi kehandalan (*Reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Malang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Kecermatan pegawai dalam melayani pemohon layanan

Kecermatan dalam pelayanan bisa dilihat pada bagaimana pegawai dalam melayani apakah sudah teliti atau belum dalam melakukan pekerjaannya sebagai pemberi layanan IMB. Kecermatan pegawai disana menurut Pak Zulvan dalam wawancara dengan peneliti pada tanggal 25 Mei, beliau menyampaikan bahwa:

“Ketelitian pegawai disini sudah cukup baik, karena di DPMPTSP posisi pegawai kan ada bagian masing-masing yang harus dikerjakan, jadi masing-masing pegawai bisa fokus dengan apa yang harus dikerjakan oleh mereka”³

Ketelitian pegawai selain diperlukan oleh pihak pemberi layanan itu sendiri, juga harus diberikan kepada pengguna layanan yang menerima pelayanan tersebut. Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa ketelitian atau kecermatan pegawai disana sudah baik. Selama ini belum ada keluhan mengenai kecerobohan atau kesalahan pegawai dalam mengurus perizinan IMB.

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa ketelitian atau kecermatan pegawai disana sudah baik. Selama ini belum ada keluhan mengenai kecerobohan atau kesalahan pegawai dalam mengurus perizinan IMB.

b). Para pegawai di DPMPTSP melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanana. Penetapan Standar Operating Procedure (SOP) pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi bagian penting dalam tercapainya SK perizinan yang diajukan oleh pengguna layanan. Terkait keberadaan SOP di BPMPT,

³ Hasil wawancara dengan ibu suci tanggal 25 Mei

Pak Zulvan pada wawancara dengan peneliti tanggal 22 Mei mengungkapkan:

“Kalau untuk SOP nya ada mas, kan itu sebagai pedoman kita dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat. Dari awal pemohon menyerahkna berkas sampai terbitnya SK izin IMB itu sudah ada aturannya sendiri harus gimana-gimananya”⁴

Dalam SOP sudah jelas dituliskan mengenai bagaimana alur dalam mengurus perizinan khususnya IMB. Mulai dari pengumpulan berkas oleh pengguna layanan, biaya dan waktu yang ditentukan sampai akhirnya terbit SK izin IMB. Hal ini menunjukkan bahwa sudah ada aturan yang jelas tentang standar pelayanan yang ada di DPMPTSP. Walaupun terdapat standar pelayanan atau SOP yang berlaku, tidak menutup kemungkinan ada pegawai yang melanggar peraturan tersebut. Dalam wawancara peneliti dengan ibu Suci Hartati pada tanggal 18 Mei , beliau menyikapi hal tersebut melalui pernyataan bahwa:

“Apabila ada pegawai yang melanggar SOP maka akan diberikan sanksi teguran terlebih dahulu. Jika pegawai tersebut melanggar lagi untuk kedua kalinya, maka akan diberikan sanksi tertulis oleh pihak DPMPTSP.”⁵

⁴ Hasil wawancara Pak Zulvan, pada tanggal 22 Mei

⁵ Hasil wawancara Ibu Suci, *Ibid*

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Malang mempunyai SOP yang mana merupakan patokan bagi pegawai dalam mengurus pelayanan perizinan IMB.

5.4. Daya Tanggap

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas sangat tergantung pada faktor respon pegawai, yaitu bagaimana sikap dan perilaku pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan. Kode etik dan perilaku dalam pelayanan di lingkungan DPMPTSP Kota Malang dijadikan acuan saat ini menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas/pegawai harus ramah, sopan, obyektif, berpenampilan menarik, berpedoman pada aturan, tegas, bekerja dengan ikhlas, jujur, dan sabar.

Ketanggapan/daya tanggap pegawai merupakan kemampuan pegawai untuk membantu pengguna layanan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh pengguna layanan. Indikator ketanggapan/daya tanggap dalam pelayanan terdiri dari merespon setiap pengguna layanan, pelayanan dengan (cepat, tepat, dan cermat), dan respon keluhan pelanggan. Respon atau tanggapan yang diberikan pegawai kepada pengguna layanan dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan setiap ada pengguna layanan yang masuk ke dalam kantor maka pegawai langsung menyambut baik,

ramah, dan sopan serta pegawai langsung menanyakan apa yang dibutuhkan pengguna layanan.

Pihak DPMPTSP juga sudah melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang pelaksanaan IMB, tetapi disini masyarakat kurang menyambut baik usaha yang dilakukan DPMPTSP, masyarakat terkesan acuh tak acuh, sehingga ketika masyarakat melakukan perizinan banyak yang melakukan kesalahan terutama dalam pengumpulan berkas perizinan. Melihat persoalan tersebut DPMPTSP kurang cepat tanggap dalam mencari solusi agar masyarakat dapat melaksanakan perizinan dengan baik.

Mengutip pernyataan dari pak Tjoenoes Oetomo salah seorang pemohon/pengguna IMB

“Saya belum terlalu paham dengan proses perizinannya mas, karena dalam pengumpulan berkas IMB, masih ada yang kurang, trus disuruh ngelengkapin dulu baru kembali lagi kesini buat ngurus.”⁶

Berdasarkan pernyataan diatas, akibat dari masyarakat yang tidak mengikuti penyuluhan yang dilakukan oleh DPMPTSP mendapatkan kesulitan karena kurangnya pemahaman informasi tentang proses pelayananan IMB. Dengan demikian pihak DPMPTSP Kota Malang harus melakukan terobosan baru dengan cara “jemput bola”. “*Jemput bola*” yang dimaksudkan disini adalah turun ke lapangan lalu mendata macam-macam jenis IMB yang belum sah. Jika terdapat bangunan yang belum memiliki

⁶ Hasil wawancara dengan Pak Tjoenoes Oetomo

sertifikat IMB, maka pertama petugas berhak memberikan surat peringatan, jika pemilik rumah tidak merespon, pihak DPMPTSP Kota Malang berhak melakukan tindakan tegas.

Di sisi lain, ketika peneliti mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, penulis ingin meminta data guna melengkapi laporan tugas akhir Strata 1 di Universitas Brawijaya Malang. Data yang dibutuhkan oleh penulis adalah data mentah tentang surat keterangan berapa banyak IMB yang sudah terbit dan belum terbit serta penjabaran kendala apa saja yang menyebabkan belum terurusnya IMB tersebut. Hal ini dilakukan oleh penulis atas arahan dosen pembimbing dan penguji, tetapi kenyataan di lapangan peneliti tidak mendapatkan data yang dicari. Berikut hasil wawancara dengan pak Zaenal, selaku staff dalam pemberian izin

“Data yang sampean cari itu ada di bidang analisis dan data, data tersebut tidak ada mas, soalnya kemaren data online DPMPTSP Kota Malang pernah terkena virus yang dikirim oleh hacker, jadi data yang sampean cari itu sudah hilang. Tetapi biasanya kalo ada pemohon yang ingin mengurus IMB, kita langsung urus tapi data keterangan secara detailnya tidak dimasukan ke dalam database karena terlalu banyak dan system databasenya bisa overload”⁷

⁷ Hasil wawancara dengan Pak Zaenal pada 25 mei

Dari hasil wawancara diatas, dapat dinilai bahwa system keamanan online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang belum aman dan masih memiliki masalah sehingga harus diperbaiki agar system database dapat tersimpan dengan aman. Lalu kurang tanggapnya petugas DPMPTSP Kota Malang dalam mendata semua pemohon IMB, agar data tersebut bisa dijadikan acuan evaluasi kinerja tahunan, sehingga dari segi daya tanggap pihak DPMPTSP Kota Malang mengetahui apa yang jadi permasalahannya.

5.5. Jaminan

Dalam hal ini, setiap pelayanan IMB jika terdapat pengurusan pelayanan yang tidak sesuai berjalan dengan prosedur maka hak izin akan dicabut oleh DPMPTSP sehingga bangunan tersebut dicap sebagai bangunan illegal. Untuk mengukur dimensi jaminan (Assurance), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Malang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut

a). Jaminan legalitas pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan ini dimaksudkan bahwa segala izin yang dilakukan oleh peemohon yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang itu sudah pasti legal dan sah sesuai aturan pemerintah dan bisa dipertanggungjawabkan nantinya. Legalitas IMB ini sangat perlu

karena itu semua pemohon IMB harus melengkapinya agar bangunan yang mereka miliki tidak termasuk dalam bangunan liar.

Adapun hasil wawancara dengan pak Suharyono sebagai berikut.

“Masih banyak terdapat bangunan di Kota Malang mas, mereka belum memiliki sertifikat resmi dari dinas yang membuat bangunan mereka dikategorikan illegal. Padahal kami sempat melakukan sosialisasi supaya mereka bisa memahami dan mau mengurus IMB sesuai SOP”.

Hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa bangunan yang tidak memiliki izin masih banyak dan sulit untuk ditanggulangi oleh pihak DPMPTSP Kota Malang sehingga jika dibiarkan terus-menerus akan berdampak buruk pada kualitas dan kapasitas yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Malang.

Hasil wawancara diatas juga terlihat bahwa kurang tanggapnya pihak dinas dalam mencari solusi kepada masyarakat yang “nakal” dan tidak ingin memiliki surat resmi dari pemerintah terkait izin bangunan.

b) Jaminan berupa sanksi

Jaminan berupa sanksi ini adalah salah satu hal yang ditakuti oleh masyarakat. Pada bagian ini pemohon yang

memiliki bangunan tanpa surat keterangan resmi bisa terkena sanksi. Pertama pengguna IMB yang mempunyai bangunan ilegal akan diberikan surat peringatan oleh pihak instansi, lalu jika pengguna tidak merespon, pihak instansi berhak menindak tegas. Tindakan tegas disini dimaksudkan berupa penghentian pembangunan gedung untuk sementara (sesuai pasal 115 tentang pelayanan publik tahun 2005), bisa juga dengan pembongkaran atau penggusuran secara paksa jika memang terbukti tidak memiliki IMB yang di atur dalam pasal 115 tentang pelayanan publik (2005), ataupun sanksi yang berupa denda paling banyak 10% dari nilai bangunan yang masih dibangun. Jika hal tersebut dilakukan akan memberikan efek jera bagi pengguna IMB dan mendorong kesadaran kepada pengguna bahwa memiliki surat resmi dari pemerintah terkait IMB itu sangat penting.

Sudah terlalu banyaknya bangunan yang belum mempunyai izin di Kota Malang, pihak DPMPTSP harus memberikan sanksi yang tegas kepada pengguna tanpa membedakan strata sosial atau kelas sosial agar terciptanya pelayanan yang jujur sesuai dengan salah satu point dalam indikator empati.

Disisi lain, kualitas *Assurance* ditentukan melalui SOP yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang. Izin merupakan suatu penetapan yang merupakan dispendasi dari larangan oleh undang-undang yang kemudian larangan tersebut diikuti dengan

perincian dari pada syarat-syarat, kriteria dan lainnya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh dispensasi dari larangan tersebut disertai dengan penetapan prosedur dan petunjuk pelaksanaan kepada pejabat-pejabat administrasi negara yang bersangkutan.⁸

SOP disini yang dimaksud disini adalah berupa suatu standar pelayanan yang dimiliki oleh suatu dinas yang menjadi acuan dalam melaksanakan suatu pelayanan IMB. Dengan demikian, proses pelayanannya berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Standar Operasional Prosedur sebagaimana yang telah diamanatkan didalam UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.⁹ Kemudian dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (permenPANRB) Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 yang merupakan Revisi dari

⁸ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010

⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

permenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis, Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Berdasarkan teori Standar Pelayanan yang tertuang dalam PermenPANRB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis, Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, yang mengartikan bahwa, standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan merupakan acuan penilaian kualitas pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, tepat, 42 terjangkau, dan terukur.¹⁰ Selain itu, juga dijelaskan mengenai komponen standar pelayanan yang dibedakan menjadi dua bagian, yaitu Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), yang meliputi:

Persyaratan

- a. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- b. Jangka waktu penyelesaian
- c. Biaya/tariff
- d. Produk pelayanan
- e. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- f. Dasar hukum
- g. Sarana dan prasarana, dan /atau fasilitas

¹⁰ PermenPANRB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis, Penyusunan, dan Penetapan Standar Pelayanan

- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Jumlah pelaksana
- k. Jaminan pelayanan
- l. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- m. Evaluasi kinerja pelaksana

Sehubungan dengan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang sebagai pelaksana pemberi izin, dalam hal ini pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Malang. Adapaun standar operasional prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPSTSP Kota Malang

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<p>1. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu</p> <p>2. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung</p>	<p>1. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang</p> <p>2. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum</p> <p>3. Petugas loket PU</p> <p>4. Petugas pemrosesan IMB</p>
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
<p>Prosedur ini dibuat agar dalam proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan mekanisme dan prosedur</p>	<p>1. Komputer</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Kertas Sertifikat</p>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>1. Apabila telah dilaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, maka waktu pelayanan sesuai SOP akan lebih menjadi perhatian</p> <p>2. Jika pelayanan tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, yang berdampak waktu pelayanan akan tidak sesuai dengan SOP, maka verifikasi dan kebenaran data dalam berkas permohonan yang sesuai dengan kondisi di lapangan menjadi perhatian utama</p>	<p>Pelayanan perizinan yang membutuhkan rekomendasi dari SKPD, dilakukan melalui penyampaian surat yang dilakukan melalui tahapan pengecekan kebenaran dari Bidang terkait, dengan membubuhkan paraf dan tandatangan dari Pejabat yang berwenang</p>

Diberlakukannya SOP atau Standar Operasional Perizinan pada Kantor DPMPTSP Kota Malang ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi petugas untuk melayani masyarakat sebagai pelanggan. Setiap langkah yang akan dilakukan harus sesuai standar yang ditetapkan demi kepentingan bersama. Adapun langkah yang akan dilakukan dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan ini digambarkan pada bagan alir (*flow chart*) dibawah ini yang dianggap sebagai mekanisme pelayanan pada DPMPTSP Kota Malang. adapun bagan alir yang dimaksud adalah sebagai berikut:



Tabel 5.2 FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Ket	
		Pemohon	Petugas Loket	Staf Proses 1	Staf Proses 2	Kabid P2PU	Kaban	Petugas Penomoran	Pembayaran	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pemohon menyerahkan berkas permohonan IMB kepada petugas Loket Penerimaan												
2	Pemeriksaan kelengkapan berkas IMB dan kesesuaian gambar dengan AP. Apabila ada kekurangan berkas dan ketidaksesuaian gambar maka berkas akan dikembalikan pada pemohon. Petugas melakukan entry data									berkas IMB	15 menit	tanda terima & ceklist	
3	Pemilahan berkas IMB yang harus di kirim ke Dpu untuk mendapatkan rekomendasi dan berkas IMB yang langsung di proses BP2T									berkas IMB	20 menit	Surat Pengantar	
4	Pemeriksaan berkas IMB dan kesesuaian antara gambar yang di lampirkan dengan Keterangan Rencana Kota yang tercantum pada AP									berkas IMB	30 menit	Penarikan GSB pada gambar	
5	Penghitungan Retribusi IMB									berkas IMB	1 jam	Lembar krj	
6	Memasukkan data-data IMB kedalam SIM Perizinan.										10 menit	data SIM	
7	Pencetakan SK IMB dan lembar kerja									berkas IMB	5 menit	SK	
8	Penyerahan berkas IMB ke Kabid P2PU												
9	Memeriksa SK IMB dan Lembar Kerja jika setuju memberikan paraf dan menyerahkan kepada Kaban. Bila tidak akan diserahkan kepada petugas proses untuk diproses ulang									berkas IMB	15 menit	Paraf	
10	Memeriksa SK IMB dan Lembar Kerja jika setuju memberikan tanda tangan pada SK dan lampiran gambar. Jika tidak akan diserahkan kepada Kabid P2PU untuk diperbaiki									berkas IMB	15 menit	Tanda Tangan SK & gambar	
11	Petugas Penomoran akan memberikan Nomor SK dan memasukkan data pada SIM Perizinan									berkas IMB	10 menit	Nomor SK	
12	Petugas Pembayaran mencetak SKRD dan menerima uang pembayaran									berkas IMB	10 menit	SKRD	
13	Petugas Penomoran dan Pengambilan akan menyerahkan SK pada pemohon									berkas IMB	5 menit	SK	

Berdasarkan bagan alur *flowchart* standar operasional prosedur izin mendirikan bangunan diatas, dapat dijelaskan bahwa pertama kali pemohon harus menyerahkan berkas permohonan IMB kepada petugas loket penerimaan, kemudian petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas IMB. Waktu yang dibutuhkan dalam tahap ini adalah kurang lebih sekitar 15 menit dan pemohon akan menerima ceklis kelengkapan berkas. Jika terdapat kekurangan berkas dan tidak sesuai gambar rancangan bangunan, maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon. Namun jika berkas sudah dinyatakan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perizinan, maka petugas akan mengentry data untuk pemilahan berkas IMB yang harus ditunjukkan ke DPU terlebih dahulu untuk mendapat persetujuan dan rekomendasi.

Tahap ini akan menghabiskan waktu sekitar 20 menit. Apabila sudah mendapat rekomendasi dari DPU, maka berkas IMB akan langsung diproses oleh DPMPTSP. pemeriksaan berkas IMB adalah berdasarkan kesesuaian gambar rancangan bangunan dengan keterangan rencana kota yang telah tercantum pada AP karena petugas juga perlu meninjau apakah bangunan yang akan didirikan mengganggu pembangunan daerah atau tidak. Tahap ini akan menghabiskan waktu sekitar 30 menit lamanya. Apabila berkas sudah lolos verifikasi petugas, maka petugas akan melakukan perhitungan retribusi IMB. Tahap ini memakan waktu sekitar 1 jam dan akan menghasilkan lembar kerja. Jumlah retribusi yang harus dikeluarkan pemohon bukannya sembarangan, namun sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku mengenai retribusi IMB.

Setelah dilakukan perhitungan, amaka petugas akan memasukkan data-data IMB yang dibutuhkan kedalam SIM perizinan membangun bangunan. Tahap ini dibutuhkan waktu sekitar 10 menit dan menghasilkan data SIM. Setelah data dimasukkan, maka akan dilakukan percetakan SK IMB dan lembar kerjanya. Tahap ini hanya membutuhkan waktu 5 menit saja dan menghasilkan SK. Kemudian melakukan penyerahan berkas IMB ke Kepala Bidang P2PU untuk diperiksa SK IMB dan lembar kerjanya. Pada tahap ini, petugas membutuhkan waktu 15 menit saja. Jika disetujui, Kabid P2PU akan memberikan tanda tangan pada SK dan lampiran gambar rancangan bangunan. Namun jika tidak disetujui maka akan diserahkan kembali untuk dilakukan perbaikan. Jika sudah ditanda tangani oleh Kabid P2PU, petugas penomoran akan memberikan nomor SK dan memasukkan data pada SIM perizinan. Tahap ini membutuhkan waktu 10 menit dan menghasilkan nomor SK. Jika sudah, petugas pembayaran akan mencetak SKRD dan menerima uang pembayaran dari pemohon. Tahap ini membutuhkan waktu 10 menit dan menghasilkan SKRD. Jika sudah dilakukan semua hal yang dijelaskan tersebut, petugas penomoran dan pengambilan akan menyerahkan SK pada pemohon.

Tahap ini membutuhkan waktu sekitar 5 menit dan menghasilkan SK IMB. Dari total keseluruhan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk melayani pemohon yang akan mendirikan bangunan dari tahap awal hingga akhir adalah membutuhkan waktu sekitar 3 jam 15 menit. Waktu tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk pelayanan IMB di DPMPSTSP Kota Malang.waktu acuan

tersebut dapat berubah lebih cepat atau lebih lama dari total masing-masing tahap. Hal tersebut disesuaikan dengan kondisi yang ada di DPMPTSP Kota Malang.

Di dalam permohonan tersebut masyarakat wajib mengisi formulir yang nantinya disediakan oleh petugas *front office* dengan berbagai syarat dan ketentuan. Syarat pengajuan izin mendirikan bangunan adalah:

1. Mengisi formulir permohonan
2. Melengkapi persyaratan yang terdiri dari:
 - a. Fotocopy KTP pemohon
 - b. Gambar teknik bangunan yang tampak depan, tampak samping, denah, potongan memanjang, potongan melintang dan situasi letak bangunan
 - c. Fotocopy sertifikat tanah.
 - d. Fotocopy HO atau izin gangguan apabila bangunan digunakan untuk usaha
 - e. Perhitungan kontruksi untuk bangunan yang dibangun lebih dari satu lantai
 - f. Surat pernyataan persetujuan dari tetangga bagi bangunan yang mungkin saja menimbulkan pengaruh bagi lingkungannya
 - g. Fotocopy izin lokasi atau semacam persetujuan dari Walikota untuk bangunan yang diwajibkan menggunakan izin lokasi
 - h. Surat kuasa atau fotocopy akta jual beli tanah bukan milik pemohon
 - i. UKL/UPL atau AMDAL untuk kegiatan yang diwajibkan UKL/UPL atau AMDAL

- j. Surat rekomendari dari balai pelaksana teknis bina marga wilayah Malang apabila bangunan berada di tepi jalan milik negara
 - k. Surat rekomendasi dari DPUR bidang pengairan apabila bangunan berada di tepi sungai atau dekat dengan saluran irigasi
 - l. Untuk pembuatan gorong-gorong atau penutup selokan diatas saluran jalan, harus mengajukan ijin ke DPUR bidang pengairan dan memperhatikan jalannya saluran air
3. Formulir dan lampiran di copy sebanyak 3 rangkap
 4. Berkas permohonan diajukan kepada DPMPTSP Kota Malang
 5. Rekomendasi bangunan dan perhitungan retribusi IMB dari DPUPR
 6. Pembayaran restribusi di DPMPTSP
 7. Bagi bangunan yang bertingkat harus menggunakan perhitungan beton yang akan digunakan
 8. Bagi bangunan yang menggunakan kerangka baja sebaiknya dilengkapi perhitungan kerangka baja yang akan digunakan
 9. Pendirian rumah ibadah harus memenuhi syarat khusus seperti dibawah ini:
 - a. Daftar nama dan fotocopy kartu tanda penduduk pengguna rumah ibadah kurang lebih 90 orang yang telah disahkan oleh pejabat setempat
 - b. Surat dukungan masyarakat setempat kurang lebih terdapat 60 orang yang menyetujui dan disahkan oleh pejabat setempat (lurah atau kepala desa)
 - c. Rekomendasi tertulis dari kantor departemen agama Kabupaten atau Kota
 - d. Rekomendasi tertulis forum kerukunan umat beragama kabupaten atau kota

10. Permohonan pendirian rumah ibadah diajukan oleh panitia penyelenggara kepada walikota.

Tanah yang dimohonkan untuk pendirian bangunan haruslah tanah pekarangan. Dan apabila tanah tersebut itu bukan tanah pekarangan maka wajib meminta izin permohonan perubahan penggunaan tanah (IPPT) dengan persyaratannya adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir
2. Menyertakan syarat sebagai lampiran berupa:
 - a. Surat keterangan rencana kota (SKRK)
 - b. Fotocopy akte pendirian perusahaan bagi pemohon perusahaan
 - c. Fotocopy bukti diri sebagai penanggung jawab perusahaan
 - d. Fotocopy bukti nomor pokok waib pajak
 - e. Fotocopy bukti kepemilikan tanah
 - f. Gambar sketsa tanah yang dimohonkan atas penggunaan peta penggunaan tanah dengan skala yang memadai
 - g. Gambar denah kea rah lokasi yang dimohonkan
 - h. Gambar sketsa bangunan bagi pemohon perorangan
 - i. Uraian rencana proyek yang akan dibangun disertai dengan rencana induk
 - j. Surat keterangan atau bukti keanggotaan dari asosiasi pengembangan perumahan bagu pengembang perumahan
 - k. Surat pemberitahuan pajak tentang pajak bumi dan bangunan (PBB) dari tanah yang bersangkutan

Apabila pemohon ingin menggunakan pemanfaatan tanah tersebut maka harus dimohonkan izin terlebih dahulu dengan cara:

1. Mengisi formulir
2. Menyertakan lampiran:
 - a. Fotokopi akte pendirian perusahaan bagi pemohon perusahaan
 - b. Fotokopi bukti diri penanggung jawab perusahaan ataubukti diri bagi pemohon perorangan
 - c. Fotokopi nomor pokok wajib pajak (NPWP)
 - d. Fotokopi bukti kepemilikan tanah yang akan dimohonkan izin perubahan penggunaan tanah
 - e. Gambar sketsa tanah yang dimohon di atas penggunaan peta penggunaan tanah dengan skala yang memadai
 - f. Gambar sketsa bangunan bagi pemohon perorangan
 - g. Uraian rencana proyek yang akan di bangun disertai dengan rencana proposal
 - h. Surat keterangan dari asosiasi pengembang perumahan bagi pengembang perumahan
 - i. Surat pemberitahuan pajak terutang pajak bumi dan bangunan dari tanah yang bersangkutan
 - j. Fotokopi keputusan Bupati tentang izin penggunaan pemanfaatan tanah bagipemohon yang telah memiliki izin penggunaan pemanfaatan tanah dan

bermaksud melakukan perubahan pemanfaatan tanah dari pemanfaatan sebelumnya.

Permohonan pengajuan izin mendirikan bangunan tidak hanya kepada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu akan tetapi juga kepada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang. Yaitu sebagai syarat dalam permohonan IMB. Adapun ketentuannya adalah:

- a. Pengisian formulir yang berisi keterangan pemohon (nama, umur, pekerjaan, alamat, nomor telepon) dan juga keterangan tentang tanah yang dimohon (letak tanah, nomor sertifikat, batas-batas penggunaan tanah, penggunaan tanah saat ini).
- b. Persyaratan:
 - a. Fotokopi akte pendirian perusahaan bagi pemohon perusahaan
 - b. Fotokopi bukti diri penanggung jawab perusahaan atau bukti diri bagi pemohon perorangan
 - c. Fotokopi bukti kepemilikan tanah yang akan dimohonkan izin lokasi/IPPT/IPMT.
 - d. Gambar denah ke lokasi yang dimohon.

Setelah melengkapi data atau syarat sesuai dengan mekanisme yang ditentukan maka pemohon diwajibkan membayar retribusi dari penerbitan IMB tersebut yang nanti rinciannya akan keluar bersama dengan rekomendasi teknis bangunan yang dikeluarkan oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (DPUPR). Penghitungan biaya retribusi yaitu:

1. Pembangunan gedung baru = luas BG (bangunan gedung) x indeks terintegrasi x 1,00 X HS Retribusi
2. Rehab/renovasi bangunan gedung meliputi perbaikan/perawatan, perubahan, perluasan/pengurangan:
 - a. Rusak sedang = Luas BG x indeks terintegrasi x 0,45 X HS Retribusi
 - b. Rusak berat = Luas BG x indeks terintegrasi x 0,65 X HS Retribusi
3. Pelestarian/pemugaran:
 - a. Pratama = Luas BG x indeks terintegrasi x 0,65 X HS Retribusi
 - b. Madya = Luas BG x indeks terintegrasi x 0,45 X HS retribusi
 - c. Utama = Luas BG x indeks terintegrasi x 0,30 X HS Retribusi
4. Prasarana bangunan gedung:
 - a. Pembangunan baru = volume/luas x 1,00 x HS Retribusi
 - b. Rehabilitasi:
 - 1) Rusak sedang = volume/luas x 0,45 x HS Retribusi
 - 2) Rusak berat = volume/luas x 0,65 x HS Retribusi
 - c. Sesuai dengan pasal 13 ayat (2) perda Kota Malang No.5 tahun 2012 bahwa dalam hal retribusi IMB kurang dari Rp.25.000,- dikenakan tarif retribusi IMB sebesar Rp.25.000,-

Untuk menunjang kelancaran pada tahapan pelaksanaan pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di kantor DPMPTSP Kota Malang, tidak dapat terlepas dari sarana dan prasarana operasional serta fasilitas yang digunakan dalam setiap aktivitas di kantor DPMPTSP Kota Malang. Adapun

sarana yang tersedia untuk pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) meliputi Meja, kursi, alat tulis kantor (ATK), checklist, almari, komputer, printer, komputer server, scanner, CCTV, kamera, proyektor, lemari arsip, wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor. Selain itu, terdapat pula prasarana yang meliputi Instalasi listrik, telepon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data dan gudang arsip. Adapun fasilitas yang tersedia di kantor DPMPTSP Kota Malang, antara lain Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggub AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan Televisi dan akses internet gratis.

Proses merupakan suatu urutan pelaksanaan atau kejadian yang terjadi secara alami yang mungkindilakukan dengan menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya, yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses dapat dikenali dengan perubahan yang diciptakan terhadap sifat-sifat dari satuobjek atau lebih di bawah pengaruhnya atau dalam bahasa sehari-hari dapat dikatakan sebagai jenjang atau tahapan untuk memperoleh suatu hasil yang di butuhkan.

Sama halnya dengan pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), terdapat beberapa tahap yang harus dilalui oleh pemohon. Sedangkan untuk melalui tahap demi tahap jelas akan membutuhkan waktu pelaksanaan. Dalam tahapan tersebut, ada beberapa persyaratan yang wajib dilengkapi oleh

pemohon dan adapula prosedur yang harus dilalui mulai dari pendaftaran sampai dengan diterbitkannya izin mendirikan bangunan tersebut.

Mengenai syarat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Malang, telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) memiliki 2 syarat, yaitu persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.

Dalam hal pemenuhan persyaratan administrasi sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dalam melengkapi berkas persyaratannya pemohon terlebih dahulu harus mengambil surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang kemudian disahkan oleh lurah setempat, pemohon juga diwajibkan melampirkan surat keterangan bahwa tanah yang diatasnya akan didirikan bangunan tidak dalam sengketa atau bermasalah dengan hukum. Surat keterangan tersebut dikeluarkan oleh lurah setempat dengan melampirkan foto copy bukti kepemilikan tanah (sertifikat tanah), serta bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang kemudian disahkan oleh camat setempat.

Segala sesuatu yang berhubungan dengan bangunan, baik itu bangunan baru, renovasi, pemutihan maupun balik nama harus memiliki izin mendirikan bangunan. Persyaratan yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Malang Tahun 2013 Nomor 3 tentang bangunan gedung, merupakan

persyaratan umum yang telah ditetapkan bagi pemohon yang ingin memiliki izin mendirikan bangunan. Adapun syarat-syarat yang dimaksud, antara lain:¹¹

1. Bangunan baru, harus memiliki
 - a. Surat permohonan
 - b. Surat persetujuan tetangga yang diketahui oleh Lurah atau Kepala Desa
 - c. Fotocopy surat bukti kepemilikan tanah
 - d. Fotocopy KTP yang masih berlaku
 - e. Gambar rencana pembangunan
 - f. Rencana anggaran biaya (RAB)
 - g. Izin khusus atau rekomendasi untuk bangunan tertentu
2. Bangunan lama, harus memiliki:
 - a. Gambar sketsa atau denah bangunan sesuai kondisi terakhir yang sebenarnya
 - b. Fotocopy KTP yang masih berlaku
 - c. Fotocopy surat bukti kepemilikan tanah
3. Jika mengubah bangunan, harus memiliki:
 - a. Surat Permohonan
 - b. Surat Persetujuan tetangga yang diketahui oleh pejabat setempat (luarh atau kepala desa)
 - c. Fotocopy bukti kepemilikan tanah
 - d. Fotocopy KTP yang masih berlaku

¹¹Puty Atmoko, *Ibid*, hlm 89

- e. Gambar rencana bangunan
 - f. Rencana anggaran biaya (RAB)
 - g. Izin khusus atau rekomendasi untuk bangunan tertentu
 - h. Menunjukkan Dokumen IMB Lama yang asli dan melampirkan Foto Copy bersama dokumen lainnya sebagai persyaratan permohonan IMB
4. Balik nama, harus melampirkan:
- a. Surat permohonan
 - b. Menunjukkan dokumen IMB yang asli
 - c. Fotocopy KTP yang masih berlaku
 - d. Surat bukti pengalihan hak

Disisi lain, adapun masyarakat diharapkan mengetahui sehingga mau mengurus IMB bagi mereka yang membangun bangunan atau bagi mereka yang memiliki bangunan tetapi belum mengurus IMB. Upaya penyebarluasan informasi dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat pada bidang IMB. Melalui salah satu upaya tersebut tingkat permohonan dan penerbitan dari tahun ke tahun semakin bertambah, bisa dikatakan bahwa tingkat kesadaran masyarakat mulai meningkat, akan tetapi jumlah kenaikan tersebut belum seberapa apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Malang pada saat ini. Adapun rekapitulasi data IMB dari tahun 2015, 2016, 2017.

Tabel 5.3 Rekapitulasi Data Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Malang Tahun 2015, 2016 dan 2017

No	Bulan	Data IMB Tahun 2015	Data IMB Tahun 2016	Data IMB 2017
1	Januari	26	46	36
2	Februari	81	65	35
3	Maret	18	31	240
4	April	18	18	27
5	Mei	22	59	50
6	Juni	39	48	115
7	Juli	30	24	20
8	Agustus	25	36	103
9	September	21	40	14
10	Oktober	31	129	42
11	November	79	43	42
12	Desember	39	53	377
	Jumlah	429	592	1101

Kenaikan jumlah yang sangat signifikan pada tahun 2016 yang mencapai angka 1101 dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang hanya mencapai angka 429 pada tahun 2014 dan 592 di tahun 2015 membuktikan bahwa upaya yang dilakukan pemerintah daerah salah satunya sosialisasi dan juga penyebaran informasi melalui media elektronik sangat berpengaruh. Dari jumlah kenaikan tersebut diperkirakan akan terus bertambah di tahun-tahun kedepan.

Total keseluruhan pelayanan petugas DPMPSTSP untuk melayani pemohon yang akan mendirikan bangunan ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota

Malang, Drs. Suharyono, M. Siyang dilakukan pada tanggal 17 Mei 2018, beliau menyatakan:

“kalau untuk waktu sih kondisional ya mas. Bisa lebih cepat bisa juga lebih lama dari total perkiraan. Tapi kalau bisa lebih cepat kita juga senang. Tapi kalau lebih lama kita juga yang susah. Karena akan mendapat komplain dari masyarakat yang dilayani.”¹²

Di samping itu, dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) tentu tidak terlepas dari biaya administrasi maupun rincian yang harus dibayar oleh pelaku izin kepada pihak DPMPTSP selaku pemberi Izin Kota Malang. Akan tetapi, dalam pelaksanaan penyelenggaraan perizinan di Kota Malang khususnya di DPMPTSP selaku penerbit izin, bahwa setiap pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) tidak dikenakan biaya administrasi. Adapun pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pelaku izin yaitu biaya retribusi bangunan, mengenai retribusi tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah yang dilaksanakan dengan rumusan Biaya/Retribusi.

Wawancara dengan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, Drs. Suharyono, M. Si menyatakan:

“Tugas kami adalah melayani administrasi untuk perizinan yang diajukan masyarakat, sedangkan yang akan menentukan izin yang di ajukan oleh masyarakat diterima atau di tolak

¹²Hasil Wawancara dengan pak Suharyono pada tanggal 17 Mei 2018

adalah tim teknis dari SKPD terkait yang tentunya lebih memiliki kompetensi untuk mengambil keputusan itu.”¹³

Dalam mekanisme pelayanan perizinan di DPMPTSP, masyarakat langsung mendaftarkan diri untuk mengajukan perizinan yang dibutuhkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, kemudian pemohon menungguk kedatangan tim teknis untuk meninjau lokasi usaha pemohon. Tim teknis juga yang menentukan disetujui atau ditolaknya permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Setelah semua pengolahan dokumen yang dilaksanakan di DPMPTS selesai, pemohon cukup mendatangi tempat yang sama untuk membayar retribusi tempat usaha berdasarkan perhitungan yang dilakukan oleh tim teknis. Setelah itu masyarakat dapat mengambil surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang mereka butuhkan di loket penyerahan izin.

5.6. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung

Dalam hal ini Berdasarkan pengamatan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, bahwa dalam proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Malang, baik dilihat dari segi persyaratan maupun dari segi prosedurnya sudah cukup jelas dan sudah sesuai dengan peraturan

¹³Hasil Wawancara Pak Suharyono, *ibid*

yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Malang. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai masalah, seperti:

1. Kurang jelasnya aturan hukum yang berkaitan dengan penegakan sanksi.

Peraturan daerah Kota Malang merupakan peraturan tertulis yang berlaku umum sebagai suatu bentuk acuan dalam melaksanakan suatu kegiatan. Dalam hal ini, dimaksudkan perilaku hukum tertulis yang dibuat untuk menegakkan perilaku dalam proses mendirikan bangunan yang hanya dapat berfungsi secara efektif, apabila telah memenuhi syarat diantaranya yaitu:¹⁴

- a. Syarat Filosofis: yaitu bahwa hukum dapat memberikan keadilan bagi masyarakat yang dijadikan sasarannya. Tidak boleh suatu hukum menimbulkan diskriminasi terhadap beberapa individu atau kelompok masyarakat tertentu.
- b. Syarat sosiologis: yaitu bahwa suatu hukum dapat berfungsi apabila norma-norma yang bersifat abstrak seperti termuat dalam pasal-pasal nya diimplementasikan oleh para pelaksananya, baik oleh masyarakat maupun penegak hukumnya.
- c. Syarat yuridis yang lebih menekankan pada segi kepastian hukumnya. Kepastian hukum merupakan suatu ukuran yang menentukan ketegasan atau kejelasan dari suatu ketentuan hukum tentang hak dan kewajiban orang/badan hukum (subyek hukum) dalam kehidupan masyarakat,

¹⁴Sajipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti. Hal. 20.

tentang apa-apa tindakan yang dapat dilakukan oleh aparat penegak hukum terhadap pelakunya, dan lain-lain. Adanya kepastian hukum dapat diukur dari ada atau tidaknya peraturan hukum itu sendiri serta sinkronisasi dengan peraturan hukum yang ada di atasnya.

Pengaturan mengenai sanksi untuk bangunan liar tidak diatur sehingga meskipun sudah banyak masyarakat yang membuatkan IMB terbukti dengan jumlah pemohon yang semakin meningkat dari 3 tahun terakhir akan tetapi masih banyak bangunan di Kota Malang yang belum memiliki IMB dan tidak dikenakan sanksi administratif. Sehingga masyarakat masih mengesampingkan perizinan tersebut karena di nilai petugas tidak tegas. Peraturan daerah Kota Malang merupakan peraturan tertulis yang berlaku umum sebagai suatu bentuk acuan dalam melaksanakan suatu kegiatan. Dalam hal ini, dimaksudkan perilaku hukum tertulis yang dibuat untuk menegakkan perilaku dalam proses mendirikan bangunan yang hanya dapat berfungsi secara efektif, apabila telah memenuhi syarat.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Malang, Peraturan daerah Kota Malang yang diharapkan dapat mendisiplinkan masyarakat dalam pelaksanaan permohonan izin mendirikan bangunan (IMB) belum memenuhi syarat yang telah dikemukakan tersebut diatas, khususnya syarat sosiologisnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Pak Tjoenoes sebagai salah satu pengguna pelayanan IMB pada wawancara dengan peneliti tanggal 2018, beliau mengatakan bahwa:

“Soal izin pembangunan kayaknya tidak harus diurus disini, karena rumah saya sudah lama dihuni tapi belum pernah juga ada yang suruh urus izinnnya, kecuali izin usaha memang harus diurus dulu baru buka usaha. Tapi tidak tau juga iya, mungkin ada tapi tidak diwajibkan. Tidak pernah juga ada yang tanyakan soal surat izin pembangunan, jadi kita masyarakat acuh tak acuh saja.”¹⁵

Berdasarkan wawancara tersebut, peraturan daerah yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah Kota Malang, ternyata belum dapat di implementasikan dengan baik oleh aparat pelaksana pelayanan publik dan masyarakat itu sendiri. Hal ini disebabkan oleh belum tersosialisasinya peraturan daerah tersebut dengan jelas dan tegas kepada masyarakat, sehingga menyebabkan keraguan bagi masyarakat untuk melakukan dan mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan sebelum melaksanakan pembangunannya.

2. Gambar yang tidak sesuai dengan batas persil atau tanah yang dimohonkan oleh masyarakat.
3. Dalam syarat pengajuan izin mendirikan bangunan tertulis wajib menggunakan gambar teknis bangunan yang ingin di buat IMB. Banyak

¹⁵ Hasil wawancara Tjoenoes Oetomo, *Ibid*

masyarakat yang belum memiliki gambar teknis bangunan yang menyebabkan pemohon harus mencari jasa konsultan untuk memperoleh gambar teknis bangunan yang akan membutuhkan biaya dan waktu tambahan dalam pengajuan IMB tersebut.

4. Masyarakat belum siap membayar retribusi sedangkan syarat untuk keluarnya surat keputusan adalah terlebih dulu melunasi retribusi bangunan.
5. Masih banyak bangunan yang didirikan belum memiliki IMB.

Selain hambatan-hambatan dalam pelaksanaan izin mendirikan bangunan di kota Malang pemerintah juga telah melakukan upaya dalam pelaksanaan izin mendirikan bangunan tersebut agar terciptanya pelayanan publik yang baik, dan supaya masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pengurusan perizinan.

Upaya yang dilakukan:

- a. Sosialisasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat melalui media cetak dan media elektronik agar masyarakat mengurus IMB.
- b. Mengadakan pemeriksaan IMB.
- c. Membuat surat pemberitahuan bagi yang melanggar ketentuan persil supaya menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas dalam perbuatan dan hak milik dengan cara penyebaran informasi melalui kelurahan dan kecamatan.

Sedangkan faktor pendukung dalam Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan diantara adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia yang memadai

Dalam hal ini, sumber daya manusia harus yang berkompeten agar dalam bersosialisasi dengan masyarakat pengguna layanan dapat memberikan pelayanan prima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan dan Keterampilan, semua petugas DPMPTSP Kota Malang telah mampu menggunakan alat-alat modern seperti komputer, printer, dan mesin fotocopy, agar kegiatan perizinan berjalan dengan efektif dan efisiensi. Sumber daya manusia di DPMPTSP Kota Malang diantaranya kebanyakan memiliki kualifikasi pendidikan S2 dan diabarkan pada tabel berikut:

Tabel 5.4 Data jumlah pegawai DPMPTSP Kota Malang dan tingkat Pendidikan Tahun 2018

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Keterangan Jabatan
1	SMA	7	
2	S1	10	
3	S2	13	Kepala DPMPTSP

Sumber: Profil DPMPTSP Kota Malang

Data tersebut diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Suci selaku Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang pada wawancara dengan peneliti yang dilakukan pada 22 Mei 2018, beliau mengatakan bahwa

“Alhamdulillah ya mas, disini itu pegawainya rata-rata magister, seorang sarajana. Jadi kalau ada sistem baru kami selaku atasan tidak ngoyoh untuk kasih gambarannya. Mereka langsung bisa dan paaham gitu Kan memudahkan kami juga.”¹⁶

Selain itu, mas indra sebagai salah satu pengguna pelayanan IMB yang diwawancarai pada 24 mei 2018 menyatakan bahwa

“Saya sih engga tau untuk urusan pendidikan pegawainya, cum ya gitu. Dari cara melayaninya, berkomunikasi dengan pelanggan apalagi yang ngeyelan seperti saya ini, mereka enak gitu. Jadi kayak tau saya akan bicara apa, mereka jelasinnya itu bahasanya gampang dipahami. Terus juga kalau minta bantuan, mereka itu welcome banget. Kayak mengayomi gitu mas.”¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia di DPMPSTSP Kota Malang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut akan mempengaruhi kenyamanan masyarakat yang menggunakan jasa ini.

2. Sarana dan prasarana yang memadai bagi pelayanan

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Suci, *Op.,Cit*

¹⁷ Hasil wawancara dengan mas Indra pada tanggal 24 Mei

Kenyamanan dalam menerima pelayanan dalam hal ini adalah berupa sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kota Malang. sarana dan prasarana ini digambarkan dengan keadaan kebersihan dan kerapian ruangan, tempat parkir yang memadai serta kondisi fisik bangunan.

Sarana yang dimaksudkan ini adalah beruparuang pelayanan umum yang didalamnya terdapat meja, kursi, papan jenis layanan, tempat surat kabar, jadwal pelayanan, papan pengumuman, telepon, dan rak arsip. Kemudian saranadan prasarana untuk penunjang kinerja petugas, yaitu berupa satu komputer dan mesin ketik untuk tiap seksi-seksi, mejakursi petugas/petugas, ruang tunggu, papan informasi, buku administrasi dan alat tulis.

3. Pengurusan IMB secara online

Sistem online yang diterapkan oleh pemerintah DPMPTSP Kota Malang dalam sistem pelayanannya. Sistem ini dikembangkan oleh pemerintah guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kota Malang jadi lebih banyak dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Selain itu, Pak Suharyono selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang pada wawancara dengan peneliti

yang dilakukan pada 24 mei 2018, ikut mendukung pernyataan dari Pak Zaenal. Beliau menyatakan bahwa

“Kan jaman sekarang itu apa-apa sudah canggih ya mas. Dari pemerintahpun juga pasti akan menerapkan hal yang menginovasi seperti itu. Semua pelayanan kami itu bersifat online jadi ya sangat memudahkan bagi masyarakat. apalagi computer yang digunakan itu bukan yang sudah jelek. Tapi akan selalu ada perbaikan setiap bulannya biar tidak ada kendala. Istilahnya untuk melakukan perawatan.”¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung mengenai penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dapat disimpulkan bahwa di DPMPTSP Kota Malang sudah melek akan teknologi yaitu menggunakan computer dan sistem pelayanan sudah online sehingga akan mempercepat pelayanan baik IMB maupun pelayanan yang lainnya.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Pak Zaenal, *Ibid*

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pada bab-bab diatas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengamatan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa dalam proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Malang, khususnya di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang sudah terlaksana dengan optimal. Hal ini berdasarkan pada acuan bahwa pelayanan yang diberikan sepenuhnya berorientasi pada pengguna jasa, hal tersebut dapat dilihat dari masih kurang responsifnya pelayan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.
2. Faktor pendukung pelayanan publik di DPMPTSP Kota Malang adalah sebagai berikut:
 - a. Sumber daya manusia yang memadai berupa kualifikasi pegawai yang hampir seluruhnya merupakan sarajana S1 dan S2.
 - b. Sarana dan prasarana yang memadai bagi pelayanan berupa sarana dalam ruangan DPMPTSP Kota Malang dan prasarana teknologi bagi kemudahan pegawai dalam melayani masyarakat pengguna layanan.

Sedangkan faktor penghambat pelayanan publik di DPMPTSP Kota Malang adalah sebagai berikut:

- a. Kurang jelasnya aturan hukum yang berkaitan dengan penegakan sanksi.
- b. Gambar yang tidak sesuai dengan batas persil atau tanah yang dimohonkan oleh masyarakat.
- c. Dalam syarat pengajuan izin mendirikan bangunan tertulis wajib menggunakan gambar teknis bangunan yang ingin di buat IMB.
- d. Masyarakat belum siap membayar retribusi sedangkan syarat untuk keluarnya surat keputusan adalah terlebih dulu melunasi retribusi bangunan.
- e. Masih banyak bangunan yang didirikan belum memiliki IMB.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka agar pelaksanaan pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Kota Malang, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi DPMPTSP Kota Malang untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang membuat masyarakat nyaman untuk melakukan kegiatan izin mendirikan bangunan.
2. Bagi pemerintah Daerah Kota Malang hendaknya mengefektifkan peraturan daerah yang telah ditetapkan sebagai acuan kedisiplinan masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) dengan melakukan sosialisasi dan meneraokan sanksi agar dapat memberikan efek jera bagi masyarakat yang tidak segera mengurus IMB.

Dan Pemerintah Kota Malang dapat mengupayakan dengan meningkatkan pengawasan kepada masyarakat yang belum memiliki surat IMB dan memberikan motivasi kepada masyarakat untuk segera mengurus surat IMB.



DAFTAR PUSTAKA

- Sutedi, Adrian. 2010. *"Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik"*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Hardiansyah. 2011. *"Kualitas Pelayanan Publik"*. Yogyakarta, Gava Media.
- Kartodirjo, Sartono. 1983. *"Metode Penggunaan Bahan Dokumen"* dalam Koentjaraningrat. Metode-Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta, PT Gramedia.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemetintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PEMBARUAN
- Sajipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Ronny Hanitijo Soemitro. 1998. *Politik, Kekuasaan, dan Hukum*. Malang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Pudy, Atmoko. 2009. *"Perizinan, Problem, dan Upaya Pembenahan"*. Yogyakarta, PT Grasindo.

Undang-Undang

- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Negara
- Kemenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003
- Permen PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis, Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Media Online

[https://media.neliti.com>publications](https://media.neliti.com/publications). Diakses pada 4 april 2018

Akses Malang, [https://ngalamcreativezone.blogspot.com>creative-zone](https://ngalamcreativezone.blogspot.com/creative-zone). Diakses pada 26 april 2018

Berita Malang, [https://malangkota.go.id>sekilas-malang](https://malangkota.go.id/sekilas-malang). Diakses pada 26 april 2018

Wawancara

Wawancara dengan Pak Suharyono selaku Kepala DPMPTSP Kota Malang

Wawancara dengan Pak Zulvan selaku Kasubag Penyusunan program

Wawancara dengan Pak Tjoenoes selaku pemohon dan pengguna IMB

Wawancara dengan Pak Ari Gunardis selaku staf pemberi izin

Wawancara dengan Pak Zaenal selaku staf bagian pelayanan informasi

Wawancara dengan ibu Suci Hartati selaku Kasubag Kepegawaian

Wawancara dengan Pak Choirul Imam selaku pemohon pengguna IMB

Wawancara dengan Indra Sucipto selaku pemohon dan pengguna IMB

Wawancara dengan Ibu Tety Indaryati selaku pemohon dan pengguna IMB

Wawancara dengan bapak Syahril Hidayat selaku pemohon dan pengguna IMB